



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **El grado de satisfacción laboral del personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Mercedes Erika García Pérez

**ASESOR:**

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**LIMA - PERÚ**

**2017**

Página del jurado

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'F. Ochoa', is written over a horizontal line.

Dr. Freddy Ochoa Tataje

Presidente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'H. Prado', is written over a horizontal line.

Dr. Hugo Prado López

Secretario

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'C. Valenzuela', is written over a horizontal line.

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios, por protegerme día a día,  
para poder lograr mis metas y  
guiarme por el buen camino,  
colocando en mi camino a  
personas extraordinarias que me  
dieron su apoyo para lograr  
culminar este proyecto.

A mi querida madre, Trinidad  
que me guía en cada meta que me  
propongo, siempre la recuerdo  
como una mujer que luchó por sus  
hijos.

### **Agradecimiento**

Un agradecimiento especial a unas amigas incondicionales que conocí en este camino de la gestión pública, que me dieron las ganas de seguir adelante y asimismo al personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte que me brindó su tiempo.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Mercedes Erika García Pérez, estudiante de la Escuela de Post grado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro que el trabajo académico titulado “El grado de satisfacción laboral del personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte, 2017”, presentada, en 99 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Ate, 20 de diciembre del 2017



---

Mercedes Erika García Pérez

DNI: 10559887

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado Evaluador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo, presento el presente trabajo de investigación “El grado de satisfacción laboral del personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte, 2017”. El mismo que ha sido realizado para optar el Grado académico de Maestra en Gestión Pública. La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar el grado de satisfacción laboral del personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte, 2017, el cual tiene el propósito de identificar cuan satisfecho se encuentra el personal de esta institución, así como los factores que los motivan para el proceso de una satisfacción laboral. La finalidad de poder investigar al personal asistencial es saber si actualmente se encuentran satisfechos ya que es muy importante en el sector de salud.

En el trabajo mencionado describo siete capítulos, en los cuales se encuentran: Introducción, método, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibo con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseo sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

Atentamente,

La Autora

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	18
1.2.1 Antecedentes Internacionales	18
1.2.2 Antecedentes Nacionales	21
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.3.1 Teorías científicas acerca de la satisfacción laboral	24
1.3.2 Concepto de insatisfacción laboral	25
1.3.3 Concepto de Satisfacción laboral	28
1.3.4 Dimensiones de Satisfacción Laboral	30
1.3.5 Características de La satisfacción laboral	32
1.3.6 Importancia de la satisfacción	34
1.3.7 Tipos o niveles de análisis sobre satisfacción	35
1.3.8 Factores que motivan al talento humano en el desarrollo de sus funciones	35
1.3.9 Objetivos de la satisfacción laboral	36
1.3.10 Marco contextual del Hospital de Vitarte	37
1.4. Formulación del problema	39
1.5. Justificación del estudio	40
1.6. Objetivos	41

II. Método	
2.1. Diseño de investigación	43
2.2. Variables, operacionalización	43
2.3. Población y muestra	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.5. Métodos de análisis de datos	47
2.6. Aspectos éticos	48
III. Resultados	
3.1 Análisis de la variable y dimensiones	50
3.1.1 Variable: Grado de Satisfacción Laboral	50
3.1.2 Análisis por variables	55
IV. Discusión	
4.1 Discusión de resultados	58
V. Conclusiones	
5.1 Conclusiones	62
VI. Recomendaciones	
6.1 Recomendaciones	64
VII. Referencias	
7.1 Referencias Bibliográficas	66
7.2 Linkigrafías	68
Anexos	
Anexo 1: Matriz de consistencia	71
Anexo 2: Matriz de operacionalización	73
Anexo 3: Instrumento	74
Anexo 4: Validación de expertos	76
Anexo 5: Base de datos	85
Anexo 6: Artículo científico	88
Anexo 7: Declaración Jurada de artículo científico	98
Anexo 8: Carta de presentación UCV	99



## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1	Operacionalización de la variable Grado de Satisfacción Laboral
	44
Tabla 2	Resumen del procesamiento de los casos
	47
Tabla 3	Estadísticos de fiabilidad
	47
Tabla 4	Baremo de la Variable / Grado de Satisfacción Laboral
	50
Tabla 5	Var / Dimensión 1 / Reto del Trabajo
	50
Tabla 6	Var / Dimensión 2 / Sistema de Recompensas
	51
Tabla 7	Var / Dimensión 3 / Condiciones Favorables de Trabajo
	52
Tabla 8	Var / Dimensión 4 / Colegas que Brinden Apoyo
	53
Tabla 9	Var / Dimensión 5 / Compatibilidad entre Personalidad y Puesto de Trabajo
	54
Tabla 10	Variable / Grado de Satisfacción Laboral
	55

**LISTA DE FIGURAS**

		<b>Pág.</b>
Figura 1	Reto del Trabajo	51
Figura 2	Sistema de Recompensas	52
Figura 3	Condiciones Favorables de Trabajo	53
Figura 4	Colegas que Brinden Apoyo	54
Figura 5	Compatibilidad entre Personalidad y Puesto de Trabajo	55
Figura 6	Grado de Satisfacción Laboral	56

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo analizar cómo influyen las dimensiones y determinantes (reto del trabajo, colegas que brinden apoyo y compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo) en la satisfacción de los trabajadores de salud del Hospital de Baja Complejidad Vitarte y su entorno laboral, de acuerdo al perfil o característica a la que pertenecen.

Se trata de un estudio de tipo descriptivo, realizado en el mes de agosto del 2017. Se utilizó para la recolección métodos cuantitativos (81 encuestas), como variable: el nivel de satisfacción laboral (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca), se agregó el perfil como cargo y edad en las encuestas realizadas para la obtención de mayor información. Para el análisis de datos cuantitativos se utilizó estadística descriptiva. La población estuvo constituida por 81 trabajadores de salud, del Hospital de Baja Complejidad de Vitarte. El nivel de satisfacción se analiza de acuerdo al perfil laboral y los determinantes seleccionados.

Los resultados de la encuesta a las 81 personas que trabajan como personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte, 2017, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto la variable grado de satisfacción laboral, que el 58.02% es de un nivel regular, el 38.27% es de un nivel bueno y que el 3.70% es de un nivel deficiente.

**Palabras Claves:** Grado de satisfacción laboral, personal asistencial.

## **Abstract**

This research has a goal to analyze how the dimensions and determinants (work challenge, colleagues that provide support and compatibility between personality and job position) influence the workers health's success of the baja complejidad Vitarte hospital and its working environment , according to the profile or characteristic to which they belong.

This was a descriptive study, during August 2017. Quantitative methods (81 surveys) were used for the collection, as a variable: the level of job satisfaction (always, almost always, sometimes, almost never and never), the profile was added as charge, age to the surveys made to obtain more information. For the analysis of quantitative data, descriptive statistics were used. The population was constituted by 81 health workers of the baja complejidad de Vitarte hospital. The level of satisfaction is analyzed according to the job profile and the determinants selected.

The results of the survey to the 81 people who work as assistants of the baja complejidad de Vitarte hospital 2017, in the statistical software SPSS. We have, regarding the variable degree of job satisfaction, that 58.02% is of a regular level, 38.27% is of a good level and that 3.70% is of a deficient level.

**Key words:** Degree of job satisfaction, assistance personnel.

## **I. Introducción**

### 1.1. Realidad problemática

Sánchez (2010) indica lo siguiente:

En el campo relacionado a la salud, se considera a la satisfacción laboral como un elemento primordial para la estructuración y obtención de resultados, esto conllevará de forma continua un buen desarrollo de las funciones. Siempre y cuando un empleado esté a gusto en su centro laboral, este demostrará una óptima predisposición para brindar un servicio adecuado, distinguiendo una confianza sobresaliente por parte de sus directores, así como un efecto de prosperidad, una realzada autoestima propia y competitiva, entre otros, todo ello implicará de algún modo en su prontitud, destreza para el cumplimiento de las diligencias las cuales corresponderán apropiadamente a las necesidades de la organización, mientras que un empleado insatisfecho no tendrá la capacidad de llevar a cabo las labores con eficacia y particularidad.

En tal sentido Julio (2010), en *la revista Contribuciones a las Ciencias Sociales* nos explica que:

En estos tiempos la satisfacción laboral alcanza un grado trascendental para el progreso del ser humano, la mezcla de los aportes por parte de las personas y las novedosas tecnologías son esenciales en el presente siglo, lo que permitirá a las empresas conseguir la efectividad, eficiencia y eficacia.

Del mismo modo según los autores, Hernández, Quintana, Mederos, Reynaldo, Guedes y García (2009), en la Revista Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. Nos menciona:

Un trabajador que está conforme y motivado ofrecerá una sobresaliente prestación a diferencia de aquel que está insatisfecho y desmotivado, o entusiasmado e insatisfecho, o no entusiasmado y satisfecho, quien tendrá que superar los diversos inconvenientes sumando a ello una intermedia satisfacción laboral y una apropiada dirección.

A su vez el autor Cifuentes (2012), en la investigación realizada para determinar cuan satisfechos laboralmente se encuentra el personal de enfermería en una organización de IV nivel que brinda servicios de salud, la cual fue realizada para alcanzar *el Grado de Magister en Enfermería en la Universidad Nacional de Colombia*; nos menciona que:

Exactamente en España, la poca valoración universitaria, mínima enseñanza, falta de libertad, bajo sueldo, entre otros son determinantes que ocasionan la insatisfacción. En algunos países latinoamericanos como Brasil, México, Venezuela, Chile han llevado a cabo investigaciones las cuales coinciden y no discrepan de lo investigado en España.

De acuerdo a lo reportado de dichas investigaciones, el personal de enfermería de Latinoamérica hace referencia que la insatisfacción que presentan es cuando tienen que realizar actividades, las cuales no están vinculadas con el cuidado y atención del paciente, la no valoración de su esfuerzo laboral, la obligación que acarrea las diversas funciones, así como las distas presentadas entre el sector privado y el público relacionados a los determinantes antes mencionados.

Mientras que en Bogotá (Colombia), las investigaciones realizadas sobre la satisfacción laboral de los profesionales en enfermería son mínimas.

Según Cifuentes, J. (2012) refirió que la satisfacción de los empleados en el ambiente laboral es una de las causas más relevantes en relación con la conducta organizacional y la calidad de vida. Hoy por hoy la satisfacción de los trabajadores de la salud es considerada una de las características que determinan la calidad asistencial.

Según Herrera (2008) indicó la satisfacción en el campo laboral es consecuencia de los comportamientos que tienen los trabajadores, estos comportamientos están entrelazadas con las actividades a su vez como los agentes determinantes como el sueldo, monitoreo y actividades, así como las características del trabajo.

Según Torres (2007) resumió la satisfacción laboral se define como el comportamiento del empleado en relación al trabajo realizado, estos comportamientos están apoyados en apreciaciones y virtudes que el empleado perfecciona.

Según Flores (1992) refirió el fracaso que percibe un trabajador decepcionado puede encauzarle a una actitud ofensiva, esta puede demostrarse por perjuicios, difamación, calumnias o ataque inmediato. En definitiva, cabe indicar que los comportamientos producidos a raíz de una insatisfacción laboral será enmarcada en dos ejes principales: activo-pasivo, destructivo-constructivo conforme a su alineación.

Según Briseño (2005) indicó la satisfacción laboral actualmente es parte fundamental de un componente básico que permite alcanzar los objetivos de las personas y organizaciones, por ello es imperioso analizarlo de manera constante para alcanzar que estos descubrimientos obtenidos puedan aplicarse de manera humanística, sin dejar de lado a la persona, lo que aprecia de su trabajo y el servicio que brinda en la empresa.

El que un trabajador no se encuentre satisfecho laboralmente representa un conflicto profesional extenso relacionado al empleado que brinda el servicio en las organizaciones estatales de la salud, dicho descontento tendría una crecida proporción con la realidad de la labor, en tanto el trabajador se encuentre laboralmente satisfecho expresa un cambio entusiasta objetivo o satisfactorio, como consecuencia de la apreciación de hábitos laborales de los trabajadores, también es un constituyente significativo que determina el comportamiento del empleado en relación a las funciones que realiza.

Por esta razón la satisfacción laboral abarca gran importancia en las empresas por ser discurrida como un componente esencial en la producción laboral, aparte de contar con las recomendables circunstancias de trabajo proporcionando una atención de calidad.



En la Constitución Política del Perú, Artículo 22, se señaló que:

“El trabajo está considerado como un deber y un derecho. Es soporte del bienestar social y un canal para la realización del individuo. Del mismo modo visto de manera objetiva, el trabajo es integridad, subvención, enseñanza, desarrollo y estímulos. Una forma de articular nuestro temperamento, ampliar nuestra voluntad personal y marcar un rastro en el universo. Sin embargo del mismo modo el trabajo es origen de zozobra, infortunio, nerviosismo, fastidio y desilusión”.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2002), indicó que:

La actividad laboral es planteada como "labor realizada por una permutación de una remuneración, en el Perú de acuerdo a la constitución política el trabajo es un deber y un derecho. Actualmente la salud tiene mayor grado ya que constantemente se investiga cómo alcanzar el objetivo sobre la satisfacción del cliente, afrontando las insuficiencias de modo general; por consiguiente la satisfacción del trabajador es trascendental para alcanzarlo.

El Tratado de Versalles durante el año 1919 instituyó los elementos que más adelante presidirían a la OIT, fundada con el objetivo de promover la armonía e imparcialidad social, perfeccionar las situaciones profesionales del empleado e incentivar la seguridad financiera y social.

A raíz de las investigaciones de Hawthorne efectuados por Elton Mayo (2008), se dio inicio a la ideología de las relaciones humanas, este se centraliza en los individuos y las situaciones de trabajo, de esta manera cambia la organización y distribución de las labores en un contorno que reconozca a los trabajadores compensar sus carencias y de relaciones propias, entre otras.

Los análisis realizados son de interés, ya que evidencia el punto de vista del trabajador hacia las exigencias laborales proporcionadas por la

institución, determinada en periodos de satisfacción laboral. Esto faculta distinguir los espacios coyunturales y de progreso permisible en el incremento de las técnicas que acarreen la obtención de óptimos aprovechamientos monetarios y eficacia. De la misma forma, esta indagación consigue pasar a ser un manual referente a las transformaciones contempladas en investigaciones venideras.

Podemos decir que cuando no existe la satisfacción laboral del personal asistencial, pueden tener la idea “quiero que termine mi turno”, “no hay material suficiente por ello no se puede trabajar”, “no hay incentivos”, “no hay reconocimiento por el trabajo realizado”, “el salario no es acorde a mis labores”, “la infraestructura y el mobiliario no es el adecuado para una óptima atención”.

A raíz de lo indicado surge consecuentemente la interrogante a analizar.

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial?

Entre otras interrogantes.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1 Antecedentes Internacionales**

Pablos (2016), realizó un estudio titulado “Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres” para obtener grado académico de doctor en la Universidad de Extremadura de Argentina; el cual tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres. Transferir los resultados a sus órganos gestores. El método fue cuantitativo, con un diseño descriptivo. La población estuvo conformada por 745 personas. Llegando a la conclusión que las enfermeras que trabajan en los hospitales públicos de Cáceres muestran una satisfacción laboral mayor que las de Badajoz.

Contreras (2013), realizó un estudio titulado “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013” para obtener la Maestría en Enfermería, énfasis en gerencia en servicios de salud en la Universidad Nacional de Colombia; el cual tuvo como objetivo describir el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá D.C.. El método fue descriptivo de tipo transversal con abordaje cuantitativo. La población fue de 169 profesionales de enfermería, se utilizó como instrumento el cuestionario Font-Roja. Llegando a las conclusiones que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra supeditado a diversos factores afectando el desempeño laboral y la calidad del servicio y, que en un mayor porcentaje de la población se evidencia un nivel medio de satisfacción laboral.

Ríos (2013), realizó un estudio titulado “satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango” para obtener grado académico de licenciada en psicología industrial en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala; el cual tuvo como objetivo determinar si la satisfacción laboral influye en el clima organizacional del personal del área administrativa de la Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango. El método fue de índole descriptivo correlacional. La población parte del estudio, estuvo conformada por personal del área administrativa de la empresa eléctrica municipal de Huehuetenango con un total de 28 colaboradores. Llegando a la conclusión que el personal está satisfecho con los aspectos concernientes a su trabajo, principalmente el factor de identificación con la empresa lo cual indica que los empleados laboran comprometidos por obtener un beneficio mutuo, demostrando que existe una correlación positiva.

Suarez (2012), realizó un estudio titulado “Estresores y satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos del principado de Asturias” para obtener la Maestría universitaria en enfermería de urgencias y cuidados críticos en la Universidad de Oviedo de España; el cual tuvo como objetivo determinar las situaciones que con mayor frecuencia producen estrés en el personal de enfermería que trabaja en las unidades de cuidados intensivos en el principado de Asturias, analizar las condiciones laborales y sociodemográficas que se relacionan con mayor nivel de estrés, estudiar la satisfacción laboral de los enfermeros que trabajan en unidades de cuidados intensivos en hospitales del principado de Asturias e identificar el desgaste por empatía y los factores relacionados. El método fue descriptivo de corte transversal. La población fue de 196 profesionales de enfermería, arribando a las conclusiones:

- Las situaciones que con mayor frecuencia generan estrés en el personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos del Principado de Asturias, son aquellas relacionadas con el ambiente psicológico, a menudo inherentes a la profesión, y también relacionadas con la sobrecarga laboral y condiciones en las que se desarrolla su trabajo.
- La profesión enfermera se asocia significativamente con mayores niveles de estrés y su perfil es mujer joven, soltera, que trabaja en el hospital de Cabueñes, de poca experiencia en cuidados intensivos y con una situación laboral inestable (eventualidad, turnos irregulares)
- El personal de enfermería de la UCIs del principado de Asturias presentan niveles de satisfacción laboral relativamente altos. De igual forma aquellos aspectos valorados más positivamente son los relacionados con el reconocimiento laboral y la satisfacción manifestada en el trabajo. Por otra parte la monotonía laboral es uno de los aspectos que genera más insatisfacción entre nuestros profesionales.

- El desgaste por empatía se ha detectado en un pequeño porcentaje de los profesionales no siendo diferente a lo esperado según estimaciones poblacionales.

Cifuentes (2012), realizó un estudio titulado “Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención” para obtener el título de Magíster en Enfermería en la Universidad Nacional de Colombia; el cual tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. El método fue descriptivo de tipo transversal. Se utilizó el cuestionario Font-Roja. La población fue de 105 profesionales de enfermería, arribando a las conclusiones: En general, los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. La insatisfacción laboral está determinada por los aspectos que tiene que ver con la relación interpersonal con los compañeros, la competencia profesional y la monotonía laboral. Con la presión del trabajo y la satisfacción por el trabajo también se obtuvieron puntajes bajos, en relación al género se obtuvo que las enfermeras presentan mayor insatisfacción que los hombres, en relación a la edad se evidencia que los enfermeros mayores o igual a los 37 años, se mostraron más insatisfechos, y los hombres evidencian insatisfacción con la relación interpersonal con sus jefes.

### **1.2.2 Antecedentes Nacionales**

Portilla (2017), realizó un estudio titulado “Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental”, para obtener el grado de Licenciada en Psicología en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), el cual tuvo como objetivo estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de un hospital de salud mental de Lima Metropolitana. El método fue de tipo correlacional y muestreo de tipo de probabilístico

aleatorio porque tiene como finalidad saber la relación que existe entre dos o más variables en un medio en particular. La población fue de 200 trabajadores. Las conclusiones a las que llegó entre otros fueron:

“Como resultado de la investigación presentada, es posible concluir que existe una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, esto se comprobó mediante los análisis estadísticos y las teorías presentadas”.

Oscoco (2015), realizó un estudio titulado “Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización”, para obtener el grado de Magister en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; el cual tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre la Responsabilidad Social y la Satisfacción Laboral en una organización. La presente investigación es de tipo descriptivo y comparativo con diseño de corte transversal. La población está conformada por 333 trabajadores. Las conclusiones a las que llegó entre otros fueron:

“Sí existen una relación entre la responsabilidad social que favorece a la satisfacción laboral, por lo que la implementación y desarrollo de los programas de responsabilidad social aumentan los índices de satisfacción en los trabajadores de una organización. Existen diferencias significativas en los resultados de las encuestas de satisfacción laboral general aplicada un grupo de trabajadores que participó en un programa de responsabilidad social y un grupo que no participó de este programa, lo mismo que sucedió en las encuestas de satisfacción laboral intrínseca y extrínseca”.

Zelada (2015), realizó un estudio titulado “Satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014”, para obtener el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el

Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 28 personas. Las conclusiones a las que llegó entre otros fueron:

“El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones”.

Campos (2015), realizó un estudio titulado “Satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte – 2013” para obtener el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen las enfermeras asistenciales en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte en el año 2013. El estudio es nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 32 enfermeras. Llegando a la conclusión que la mayor parte de las enfermeras asistenciales encuestadas en el Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte de forma global presentan un nivel de satisfacción laboral medio con tendencia a un nivel bajo de satisfacción laboral.

Torres (2015), realizó un estudio titulado de “Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública” obtener el título de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social en la Pontificia Universidad Católica Del Perú, el cual tuvo como objetivo de explorar el nivel de Satisfacción Laboral y su relación con el Estrés Ocupacional en enfermeras del sector de Salud Pública. El método empleado fue a través de la Escala SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana, el cual consta de 27 ítems que permiten una evaluación de la actitud hacia el trabajo. La muestra constó

de 100 enfermeras de dos hospitales de Lima Metropolitana, con un rango de edad de 22 a 61 años. Las conclusiones a las que llegó entre otros fueron que las enfermeras de los hospitales públicos tiene un nivel de Satisfacción Laboral promedio bajo. Finalmente, se halló que existe una correlación inversamente proporcional moderada entre el nivel total de Satisfacción Laboral y el de Estrés Ocupacional.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Teorías científicas acerca de la satisfacción laboral**

Herzberg (1959) desarrolló una teoría en la que afinaba que no todos los aspectos intervienen en la satisfacción laboral, por lo que concierne a las demandas principales, se tienen en cuenta si “no” están cubiertas, por lo que otros aspectos de mayor importancia aumentan la satisfacción al obtenerla.

Herzberg, refirió dentro de su teoría que la satisfacción de los individuos obedece a dos aspectos:

- Aspectos higiénicos: son las circunstancias que se hallan en la relación entre la persona y su relación con la organización, estas involucran condiciones físicas y el área de trabajo, sueldo, beneficios, normas de la organización, evaluaciones, relación entre los superiores y los trabajadores, así como las reglas propias de la organización y las ocasiones presentes.
- Aspectos motivadores: son controlados por la persona y su relación con logro del mismo, conectados con las funciones, puesto, actividades concernientes con el área del trabajo. La palabra motivación enmarca emociones de producción, desarrollo, reconocimiento profesional, notorios en el cumplimiento de las labores y acciones que establecen un mayor reto e importancia para el trabajo.

Maslow (1943) consideró este investigador que pondera las insuficiencias del ser humano, que van de menos a más, entre ellas



tenemos necesidades de seguridad, funcionales, autoestima, pertenecía y ser. Esto requiere dar satisfacción a las demandas de insatisfacción de los trabajadores, teniendo como objetivo principal vincular su ser a las necesidades.

Este análisis es semejante con lo planteado por McGregor en su teoría y, ya que este plantea buscar la satisfacción de las insuficiencias de autorrealización.

Mientras que Agut & Carrero (2007), plantearon que el orden de las insuficiencias del ser humano es el resultado de la apoteosis de la permisibilidad de la auto expresión humana legítima.

Resumidamente Maslow, refirió que algunas insuficiencias son la base de la motivación que da como resultado la presencia de 5 necesidades humanas ordenadas de menor a mayor nivel, por lo que satisfecha la primera necesidad, esta proyecta sucesivamente la escala.

Por cuanto, si el trabajador ha satisfecho sus penurias en orden, podemos decir que está en óptimas condiciones de salud física y mental. Lo más interesante es la autorrealización, la cual se impulsa luego de satisfacer las antepuestas.

También podemos decir, que no todos obtienen satisfacer la necesidad de autorrealización, así como no llegar a la satisfacción completa. Como resultado de esta teoría, Maslow representa la voluntad de la administración de la entidad por compensar la escasez de los trabajadores, precisando tácticas y estrategias generales que resguarden los aspectos de jolgorio a la realización propia.

### **1.3.2 Concepto de insatisfacción laboral.**

Al respecto existen diversas opiniones:

Muchos de los individuos por causa de motivos personales o inherentes al trabajo están profesionalmente disconformes. Estos motivos son variados, por ello el resultado de estas

insatisfacciones se ven reflejados en la evolución de la organización, así como del trabajador en sí.

En algunas ocasiones los sueños de los empleados se ven menguados profesionalmente. Para muchos de ellos, el contar con un trabajo da sentido a sus vidas, poseen autoestima alta, se sienten reconocidos laboralmente y que la labor que realizan es de utilidad a los demás. Por intermedio de la actividad laboral se relacionan socialmente. En otras circunstancias es considerada como fuente de satisfacción que les permite a los individuos cubrir sus expectativas, logrando autonomía económica. Mientras que en otras circunstancias es significado de insatisfacciones en que los empleados ven mínima posibilidad de crecer profesionalmente, pasan demasiado tiempo en la oficina y no tienen tiempo para la familia, trato indiferente por los superiores y los mismos compañeros.

En pocas palabras podemos decir que son muchos los elementos por los que está presente la insatisfacción profesional. Este resultado nefasto que involucra que una persona no está satisfecha está supeditado a la personalidad y condiciones laborales aludiendo a la situación de preocupación, incertidumbre y llegando hasta la decadencia e insatisfacción laboral.

Robbins (1996) advirtió que un individuo insatisfecho en su lugar de trabajo presenta comportamientos negativos hacia él, explicándonos que esta insatisfacción puede ser demostrada por los empleados.

Robbins, Coulter y Muñoz (1990) precisó la insatisfacción laboral como el efecto de resentimiento o negatividad que percibe un trabajador al ejecutar un trabajo que no le importa, en un área en el que no está conforme, el ambiente de la organización no le es agradable así como el incentivo económico no está acorde con sus expectativas. (p.181)

### **Causas principales de la insatisfacción laboral**

Son muchos los agentes que aquejan en forma negativa a los empleados llegando a provocar una profunda insatisfacción y ganas de renunciar a su empleo.

Entre las más trascendentales podemos mencionar:

- Bajo sueldo, que es primordial para que el trabajador esté satisfecho.
- Falta de comunicación y coordinación con compañeros y superiores, es ocasionada por recelo profesional, desconfianzas o comportamientos desmedidamente pacientes o competitivos de los colegas de trabajo.

En el ámbito laboral las relaciones deficientes hacen que los trabajadores consideren renunciar a su empleo.

Robbins, Coulter, y Muñoz (1990) indicaron que un individuo afanoso con pretensiones profesionales que está retenido en su lugar de trabajo observando el pasar del tiempo sin obtener ningún ascenso ni progreso, se mostrará indiferente y descontento al no conseguir lo que esperaba de su trabajo. Las personas inseguras tienen mínima confianza en sí mismos, en sus destrezas y competencias al desarrollar una actividad, llegando a pensar que son incompetentes de realizar algo de manera correcta y acoplarse al ambiente laboral, ocasionando miedo, insatisfacción e incertidumbre. (p.76, 197).

- En estos tiempos, también existen trabajadores que constantemente cambian de trabajos debido al cansancio o aburrimiento del mismo, o también porque no les permite obtener los objetivos profesionales a corto plazo.
- La insatisfacción laboral y las pésimas condiciones laborales son producto de las estrategias de trabajo de la entidad, ambiente de trabajo o actividades inestables y repetitivas.

Aspectos personales y laborales como la edad, experiencia laboral, sexo, el grado de conocimientos, cultura, son elementos que establecen cual es el trabajo más adecuado que podemos realizar, ya que al no contar con la experiencia o conocimiento para el trabajo a desarrollar esto le ocasionará insatisfacción.

### **Consecuencias de la insatisfacción laboral**

El rendimiento laboral de los empleados así como la producción de la organización se ven afectadas por la insatisfacción laboral, por este motivo las entidades deben procurar que sus trabajadores hallen la satisfacción profesional, brindándoles un ambiente de trabajo óptimo para el desarrollo de sus funciones con situaciones propicias. Los ambientes estridentes, con poca ventilación afectan en forma negativa el rendimiento del trabajador, asimismo la falta de interés por el trabajo es causal de insatisfacción, produciendo dejadez, incumplimiento de funciones de manera frecuente.

#### **1.3.3 Concepto de Satisfacción laboral.**

Rico (2012), la satisfacción de un empleado en relación a las actividades que realiza y su centro laboral representa un tema de interés relevante en las empresas. Esto se basa entre otros aspectos relevantes para que la institución alcance el éxito con el nivel de Satisfacción Laboral de los individuos que la componen dejando ver el resultado como factor mediador para el desarrollo de otras variables.

Vega, Méndez y Sánchez (2012), manifiestan que es significativo considerar la satisfacción en el trabajo como una emoción inherente al placer o molestia, y que no está establecida por cuestiones imparciales. Un empleado demostrará satisfacción con su trabajo, cuando como resultado del mismo, perciba un sentimiento de prosperidad al ver cubiertas sus necesidades básicas sobre la base del resultado alcanzado y considerado como un premio por el desarrollo de sus actividades. (P. 21)

Rico (2012), la satisfacción de un trabajador con su trabajo y su entorno laboral, es un aspecto sumamente relevante para los encargados de dirigir una empresa. Son numerosas las investigaciones que han constatado que la fidelidad de un trabajador con su empresa, su productividad, su nivel de ausentismo o su rotación laboral dependen en un alto nivel de la satisfacción laboral.

Ahmed, Khan, & Butt (2012), uno de los componentes que intervienen sobre la satisfacción laboral es el clima organizacional, un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que son percibidos por las personas que trabajan en ella e influyen su motivación y comportamiento.

Judge, Hulin y Dalal (2012) refieren que la satisfacción laboral es un cúmulo de respuestas psicológicas multidimensionales hacia el trabajo, en el cual se encuentran inmersos elementos cognoscitivos (evaluativos) y expresivos (emocionales).

### **Grado de satisfacción laboral**

Robbins (1998) consideró que la satisfacción laboral se encuentra vinculada al ambiente de gestión de la institución y al desarrollo de funciones.

Las conductas son determinadas por la particularidad del lugar de trabajo, las apreciaciones del empleado sobre lo que “deberían ser” (que quiere obtener un trabajador en su lugar de trabajo).

Una investigación relacionada a la gestión, organización en el trabajo faculta percatarse sobre la situación en la que se encuentra una institución considerable a factores de estructuración, organización, área de trabajo, costumbres, emociones, y agentes idéntico entre sí, los cuales influyen en el desarrollo del trabajador. El cálculo de cuán satisfecho esta una persona en su trabajo es primordial, para el área de Recursos Humanos, al momento de evaluar si las políticas y tácticas utilizadas están siendo óptimas.

### 1.3.4 Dimensiones de Satisfacción Laboral

#### **Dimensión 1: Reto de trabajo**

Campos, M. (2015). Un desafío prudente ocasiona deleite y complacencia; el crecimiento del puesto por medio del desarrollo perpendicular tiende a aumentar la satisfacción laboral (más autonomía, libertad, diversidad de ocupaciones y retroalimentación inherente a su comportamiento), un magno desafío acarrearía una desilusión y sentimientos de desmoronamiento.

Realizar actividades relacionadas a las habilidades que posee una persona le permite realizarse obteniendo elevada satisfacción y no considerar al trabajo como una exigencia o compromiso, tener la posibilidad de ejecutarlos algunas veces es complicado pudiendo no encontrar el trabajo que deseamos o desempeñarlo a tiempo completo.

#### **Dimensión 2: Sistema de recompensas justas**

Campos, M. (2015). Se refiere a la indemnización que es otorgada a los trabajadores como un sueldo, estímulos, retribuciones. Cuando la satisfacción de los trabajadores está asegurada, esta favorece a la empresa en la obtención, mantenimiento de un equipo de trabajo productivo. Investigaciones demuestran que una de las condiciones que más influye en la insatisfacción de los trabajadores es la indemnización.

Es decir, el trabajador debe estar conforme y a gusto con los incentivos y mejoras laborales, esta ocasión beneficiará el enaltecimiento de cada trabajador así como mayor compromiso y acrecentamiento de la condición social.

Cuando un trabajador teme ser despedido de su trabajo, ninguna remuneración monetaria le favorecerá, esto debido a que el personal desea estar seguro en la entidad en la que trabaja cubriendo sus necesidades y las de su familia. Los estudios demuestran explícitamente que un trabajador satisfecho, en las circunstancias favorables

profesionalmente y una preparación donde sienten una satisfacción de su sueldo.

Un trabajador no solo desea una considerable remuneración salarial, si no también desean que se les permita demostrar sus habilidades brindándoles las posibilidades profesionalmente satisfactorias. Entendiendo estos puntos y relacionándolos a cada trabajador coadyuvamos a que este se sienta conforme con su sueldo.

### **Dimensión 3: Condiciones favorables de trabajo**

Campos, M. (2015). Mientras el ambiente donde el personal realiza sus actividades brinde las facilidades, comodidad al personal y simplifique el desarrollo de sus funciones, este se sentirá en un entorno acogedor y apropiado.

Las instituciones que brindan un ambiente de trabajo confortable se distinguen continuamente por desafiar a sus trabajadores trazándoles objetivos, que les permita identificar a su labor como elemental para la institución por consecuente es apreciado.

Progresivamente se eleva el número de instituciones que ofrecen un espacio laboral adecuado, siendo esencial para el rendimiento de los trabajadores y el compromiso con sus actividades contribuyendo al desarrollo de la institución, esto trae como consecuencia que un trabajador este definitivamente satisfecho y un progreso benéfico de la institución.

En algunas oportunidades las instituciones suelen contratar a un coach, por la relevancia de este tema, para analizar la situación, condiciones y necesidades del ambiente laboral dando respuestas adecuadas y obtener mayor satisfacción.

### **Dimensión 4: Colegas que brinden apoyo**

Campos, M. (2015). Un trabajador estará conforme con la evaluación teniendo en cuenta la actitud del supervisor, lo que conlleva a que si los

supervisores son benévolo y respetuofo, lof empleadof demoſtraran mayor ſatisfacción, a diferencia de contar con jefeſ inſenſibleſ, déſpotaf, arbitraríoſ, antagónicoſ.

El buſcar un trabajo genera perſpectivaſ laſ cualeſ ſe ven inſpiradaſ por loſ teſtimonioſ aportoſ por ſuſ compañoeroſ de trabajo, laſ empreſaſ de contratación de perſonal, aſí como loſ eſtudioſ relacionaſ a loſ reſuiſitoſ del trabajo. Laſ perſpectivaſ que tiene el trabajador ſon integraſ incluſo ſiendo parte de la inſtitución.

Al conſeguir laſ perſpectivaſ preliminaréſ el trabajador ſe encuentra ſatiſfecho laboralmente.

#### **Dimenſión 5: Compatibilidad entre perſonalidad y pueſto de trabajo**

Campoſ, M. (2015). Loſ empleadoſ que ſe ſientan identificaſo y conforme con laſ funcioneſ y actividadéſ encomendadaſ, que leſ permita demoſtrar y poner en práctica ſuſ capacidadéſ evidenciando la ſatiſfacción que eſto ocaſiona.

Últimamente la apreciación conſtante ſobre el deſarrollo del lugar del trabajo ſe ha transformado en algo común. Laſ entidadeſ exploran la manera de brindar un conſtante informe y entrenamiento anualmente a ſuſ trabajadoréſ. Comúnmente hallamoſ que eſta reviſión eſ una vez al año, eſ individual y adyacente a la gratificación o incremento de la remuneración provocando zozobra en el trabajador y el jefe, olvidando que eſta reviſión eſ una ocaſión que permite el progreſo propio y profesional en la entidad donde ſe labora.

#### **1.3.5 Características de la ſatiſfacción laboral**

Pulido, (2002). Laſ cualidadeſ ſon eſtablecidaſ paralelamente por laſ uſualeſ particularidadeſ de un pueſto de trabajo, como también por laſ apreciacionéſ que poſee un empleado ſobre lo que deberíá ſer.

Robbinoſ, (1999). Por lo general, entre loſ tipoſ de característicaſ del trabajador que perjudican laſ apreciacionéſ de un pueſto de trabajo tenemos: loſ principioſ, laſ inſuficienciaſ, característicaſ propiaſ.



Entre las etapas del estado del trabajo que perjudican estas apreciaciones, tenemos: la equiparación social entre trabajadores, particularidades de oficios precedentes, agrupaciones de referencia.

Otras características relacionadas al lugar de trabajo y su influencia sobre las apreciaciones de las realidades usuales son: sueldo, situación laboral, control, colegas, características del lugar de trabajo, confianza en el trabajo, ocasión de mejora.

Pulido, (2002). La satisfacción o complacencia laboral está vinculada a la cultura organizacional y a la ocupación gremial. Los trabajadores frecuentemente optan por labores que les permita desarrollar sus destrezas, que brinden distintas actividades, independencia y realimentación sobre su evolución, por lo que los desafíos regulares ocasionan gozo y regocijo.

(Ramírez, 2003). En estas circunstancias en que el trabajador cumple con sus actividades intervienen hondamente en la conformidad propia. Si redefiniéramos el lugar de trabajo y sus características, sería viable perfeccionar la satisfacción laboral. Estos elementos son relevantes, existiendo los de mayor efecto como las cualidades propias, aquí también influye el grado de conocimiento, sexo, edad, temperamento.

(Blum y Naylor, 1980). El conocimiento no es considerado como concluyente de la satisfacción en el campo laboral (Davis, 1981). Aquellas personas con mayor conocimiento expresan un nivel alto de satisfacción al realizar tareas de baja complejidad, y los de menores conocimientos adquieren mayor satisfacción de las labores rutinarias que de las tareas con mayor complejidad.

Ramírez, (2003). El temperamento está vinculado a un trabajador satisfecho como resultado de la armonía propia. Un empleado no satisfecho en las condiciones que la vida le presenta puede generalizar los comportamientos al desarrollo de sus actividades (Schultz, 1995). En relación al cargo que desempeña, mientras mayor sea la jerarquía de un

cargo, el trabajador se sentirá más satisfecho. A un nivel más alto concierne más posibilidades de atención de la motivación, compromiso, independencia.

### **1.3.6 Importancia de la satisfacción**

Harris, (2004). El estar satisfecho con el trabajo, no es otra cosa más que el comportamiento que presentan los trabajadores sobre el trabajo realizado, en comparación con el trabajo que desearían realizar y a la vez estos relacionados con su vida personal. En cuanto a las labores que realizan, intervienen diversos elementos como el trabajo en sí, carencias, virtudes, destrezas, viéndose afectadas por otros factores como el ser comparado con sus compañeros, situaciones prósperas del trabajo, particularidades del lugar de trabajo, el sueldo, independencia, distinciones y condiciones que propicien el desarrollo laboral.

Aquellos empleados que están involucrados en la elaboración de los planes de trabajo de la empresa, se consideran parte del procedimiento, brindando su apoyo en la realización del bienestar de la entidad. En este transcurso los jefes y sus labores son relevantes, ya que han de recoger las opiniones, conocimientos y ánimos de los trabajadores transmitiéndoles conmoción y entusiasmo por su trabajo.

Conocer el nivel del clima organizacional y de la satisfacción laboral, adquiere gran relevancia en las organizaciones, ambos componen elementos influyentes en la calidad y producción del trabajo.

En razón a ello surge la necesidad de indagar las anomalías ocurridas a diario en los establecimientos de salud y en el cumplimiento de la labor, entre estas anomalías esta la satisfacción propia de personal asistencial, algunos estudios dejan ver la relación de estas con la empresa, la calidad de vida del trabajador, obteniendo como resultado conocer en qué situación se encuentra la empresa, permitiéndoles identificar la problemática más significativa y los motivos que la originaron a fin de contribuir con las recomendaciones para implementar estrategias para el mejoramiento del desempeño laboral, lo que

contribuirá a la indagación de estos estudios de satisfacción y estimular la necesidad de contar con más profesionales motivados y satisfechos.

### **1.3.7 Tipos o niveles de análisis sobre satisfacción**

Fuentes, S. (2012). Entre los tipos o niveles de análisis referidos a la satisfacción tenemos:

- Satisfacción habitual. Se refiere a la satisfacción que presenta el empleado en diferentes situaciones de su desempeño laboral, es un indicador promedio.
- Satisfacción por circunstancias. Este tipo se refiere a determinados elementos de menor o mayor grado de satisfacción como condiciones del trabajo, reconocimiento, políticas de la empresa, beneficios, control, colegas en el trabajo.
- La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de las entidades y empresas en el desempeño laboral.

### **1.3.8 Factores que motivan al talento humano en el desarrollo de sus funciones**

Quinceno, P. (2014). En una entidad la satisfacción en el trabajo tiene una elevada importancia, ya que esto permite definir los elementos que repercuten en el grado de motivación de cada empleado. Permitiendo conocer las carencias del trabajador y enlazarlo con las actividades inherentes a su puesto de trabajo en busca del cumplimiento de los objetivos de la empresa.

El hecho de contar con un trabajador satisfecho es que este demuestra placer en las vivencias desprendidas de la faena realizada, es decir que una persona satisfecha demuestra un comportamiento positivo en el desarrollo de sus funciones. A partir de ello, podemos decir que un trabajador satisfecho demostrará un comportamiento positivo, en cambio un trabajador no satisfecho demostrará disconformidad y mala actitud.

### 1.3.9 Objetivos de la satisfacción laboral

#### **Satisfacción laboral y objetivos organizacionales**

Quinceno, P. (2014). El producto y el sostenimiento de la preeminencia profesional obedecen a la administración siendo el más importante, los recursos humanos. Esta administración orientada a favorecer el progreso de la operatividad de la entidad está vinculada a las actividades orientadas a fortalecer y facultar al personal para que puedan desempeñar y realizar sus actividades con eficacia, elevando su responsabilidad y contribución.

Podemos afirmar que las empresas actualmente están determinadas por su forma de administrar elementos de origen perceptible e imperceptible. Dentro de los perceptibles tenemos los bienes muebles e inmuebles, la infraestructura y la capacidad instalada, entre los imperceptibles tenemos el discernimiento, capacidades humanas.

Una organización alcanzará una mayor competitividad demostrando capacidades transformadoras, plasmadas en capacidades competitivas, dificultosas para que otras empresas no puedan imitarlas.

Los logros de las magnánimas empresas demuestran gran interacción entre la dirección y el comportamiento de sus empleados. Por ello es imprescindible identificar los elementos que ocasionan la satisfacción e insatisfacción de los trabajadores, enlazando las habilidades del personal humano con el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la empresa.

Las características propias tiene un papel importante en la definición del nivel de satisfacción, esto se debe a que cada persona posee sus propias habilidades, por ello su grado de satisfacción laboral es concreto. Estos niveles están limitados al sexo, edad, capacidades, ambiente social, estas características desarrollan perspectivas, insuficiencias y pretensiones.

### **1.3.10 Marco contextual del Hospital de Vitarte**

#### **Ubicación del contexto de estudio**

El Hospital Vitarte está ubicado en la Av. Nicolás Ayllon 5880 – Ate – Lima

Altura del Km. 7.00 de la Carretera Central

#### **Reseña Histórica del Hospital de Vitarte**

El Hospital de Baja Complejidad Vitarte fue creado mediante R M N°443-1957, iniciando sus actividades el 20 de marzo de 1957 como Puesto de Salud. Luego en 1961, se cambian al ambiente del Ministerio de Vivienda en el distrito de Ate para posteriormente trasladarse al local que actualmente ocupan, cuya dirección es Km. 7.00 de la Carretera Central del Distrito de Ate teniendo como director al Dr. Eduardo Zapata Serrepe.

A partir del 5 de agosto del 2003 es conocido como Hospital Vitarte.

En la actualidad este nosocomio tiene una cartera de profesionales de la salud especialistas en dermatología, medicina interna, cirugía general, cirugía plástica, gineco – obstetricia , pediatría , traumatología, psiquiatría, radiología anestesiología, oftalmología, traumatología, gastroenterología, ortopedista- urología, especialidad en medicina familiar, medicina general, otorrinolaringología, Especialidad en Planes y Desarrollo –COE.

También cuenta con personal no médico como: obstetrices, enfermeras, cirujanos dentistas, psicólogos, trabajadores sociales, tecnólogos médicos, técnicos y auxiliares de enfermería, químico farmacéuticos, técnicos en rayos x técnicos en nutrición, técnicos en laboratorio, técnicos en farmacia, , personal administrativo, auditor, personal de servicios generales y mantenimiento, así como otros que realizan labor administrativa.

Brinda atención todo el día en los servicios de rayos x, laboratorio, hospitalización, y las atenciones en las especialidades de consulta externa se dan en dos turnos, mañana y tarde.

El Hospital Vitarte está sujeto a la circunspección del MINSA y del Gobierno Central, brindando salud a la población, con mayor énfasis a los de bajos recursos, realizando acciones de prevención, protección, difusión, atención y seguimiento del bienestar de la población.

### **Misión.**

Su misión es ofrecer al paciente una consideración óptima en salud acorde al nivel de complejidad, siendo el paciente la prioridad del objetivo. Permitiéndonos promover la constante mejora en una óptima atención, ejecutando acciones de confianza al paciente, adiestramiento y estudios a fin de seguir promoviendo el bienestar de las personas.

### **Visión**

Para el año 2020 tiene la visión de constituirse una organización ejemplar en brindar salud integral en Lima Este. Así como una institución de enseñanza e investigación, con un ambiente apropiado, personal idóneo e identificado con el objetivo y contar con equipos modernos, a fin de ofrecer una atención óptima en salud.

### **Objetivos estratégicos del Hospital de Vitarte**

El Plan Estratégico Institucional es un instrumento de gestión muy importante, por ello el Ministerio de Salud (2017-2019) ha priorizado los objetivos por medio del cual se basarán sus ejecutoras y puedan contribuir con el cumplimiento y el logro de los objetivos que brinda como ente rector y la conducción estratégica del sistema de salud donde busca garantizar los derechos de salud de la población, satisfaciendo sus necesidades brindándoles servicios de calidad con eficiencia.

Los objetivos estratégicos y las acciones estratégicas sectoriales se basan en las siguientes:

- Contaremos con una infraestructura y equipamiento moderno e interconectado que aseguren los servicios de salud de calidad, para garantizar el fortalecimiento de la capacidad de alerta y respuesta del Sistema de Salud.
- Mediante el mejoramiento de la cobertura y calidad de los servicios de salud, esto garantizará y mejorará en forma continua el cuidado de la salud y la calidad de atención de los servicios de salud, además se ampliará la cobertura de afiliación y de prestaciones del aseguramiento en salud.
- La revalorización del personal de salud y dotación adecuada de los recursos humanos en el sistema de salud, asegurara la disponibilidad, competencias y distribución de los recursos humanos en salud para así impulsar la carrera pública meritocrática y política remunerativa en el sistema público de salud.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema General:**

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral del personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte, 2017?

##### **Problemas Específicos:**

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en la dimensión reto en el trabajo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017?

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en la dimensión sistema de recompensas justas del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017?

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en la dimensión condiciones favorables de trabajo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017?

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en la dimensión colegas que brinden apoyo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017?

### 1.5. Justificación del estudio

Actualmente la satisfacción laboral cobra gran importancia dado que los empleadores deben procurar proporcionar condiciones laborales satisfactorias que permitan a los trabajadores el logro de metas y objetivos institucionales. Por lo que el profesional asistencial que labora en el hospital, experimenta trabajo bajo presión y situaciones críticas y en consecuencia mayor estrés pero al mismo tiempo mayor compromiso con el trabajo, el profesional asistencial adopta una actitud positiva a su labor que contribuye a mejorar la calidad de atención que se brinda al usuario en el servicio de emergencia.

Las encuestas de satisfacción laboral, posibilitan el conocimiento de las percepciones y expectativas de los empleados respecto a su trabajo y su influencia en la productividad y motivación.

Frente a la problemática y exigencias de mejorar la calidad de la atención del personal asistencial; y con la finalidad de obtener como se sienten los empleados se emplea una de las herramientas más populares como es el cuestionario de satisfacción laboral. El cuestionario mide la percepción que tienen los empleados sobre las estructuras y procesos que ocurren en los diferentes ámbitos de la organización, como la capacidad de liderazgo de sus jefes, infraestructura, remuneración, o la gestión que se realiza desde el departamento de Recursos Humanos.

Probablemente si se les pregunta a los empleados cómo se sienten trabajando en la entidad durante una entrevista cara a cara, dirán que “todo está muy bien”, y nada más. Si se les pide que den algunas recomendaciones sobre cómo mejorar la atención en la entidad, quizá no se reciba grandes propuestas o que sean muy constructivas. Pero si se realiza una encuesta de satisfacción laboral, donde respondan de forma anónima, se abrirá la retroalimentación de manera efectiva, ya que los empleados tienden a evitar la confrontación con sus superiores, y las encuestas sin duda eliminan este factor.



## 1.6. Objetivos

### **Objetivo General**

Establecer el grado de satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017.

### **Objetivos específicos:**

Determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión reto en el trabajo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017.

Determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión sistema de recompensas justas del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017.

Determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión condiciones favorables de trabajo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017.

Determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión colegas que brinden apoyo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017.

Determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017.

## **II. Método**

## 2.1. Diseño de investigación

El presente estudio fue de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, ya que se asignó un valor numérico a la variable de estudio, es un método descriptivo de corte transversal, ya que permitió presentar la información tal y como se obtuvo en un tiempo y espacio determinado. Este estudio se enfoca en recabar datos que describan la situación tal y como es, porque permite efectuar la descripción, análisis e interpretación de las interrogantes planteadas y es transversal porque la información es obtenida en un mismo momento.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) indicó que los esquemas transaccionales descriptivos investigan el suceso de las características, condiciones o los niveles de una o más variables de una población, las investigaciones son claramente descriptivas.

La finalidad del estudio es el logro de los objetivos generales y específicos presentados en el planteamiento del problema, variable y sus dimensiones: reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo del personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte.

## 2.2. Variables, Operacionalización

### **Variable: Satisfacción laboral**

Robbins (1996) refirió que los elementos de mayor relevancia que inducen a la satisfacción en el trabajo son: actividades desafiantes vistas mentalmente, remuneraciones igualitarias, características del trabajo, compañerismo.

En tanto la motivación laboral se define como la disposición de realizar grandes desafíos que permitan lograr los objetivos de la organización o empresa, supeditados por la amplitud del desafío por satisfacer las necesidades personales.

Examinando el clima laboral de un trabajador que está motivado, este podrá obtener efectos productivos en el área de trabajo sin complicaciones ni impedimentos para brindar un óptimo desempeño laboral.

Tabla 1:

*Operacionalización de la variable Grado de Satisfacción Laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Reto del trabajo	Placer por el trabajo.	1,2,3,4,5,6,7	1. Nunca	Bueno
			2. Casi nunca	
				Regular
	Satisfacción con el	8,9,10,11	3. A veces	
Sistema de recompensas justas	Satisfacción con el de sistema promociones y ascensos.	12,13,14,15,16	4. Casi siempre	Deficiente
			5. Siempre	
Condiciones favorables de Trabajo	Ambiente de trabajo.	17,18,19,20		
		21,22,23,24,25,26,		
Colegas que brinden apoyo	Satisfacción con la supervisión.	27,28		
		29,30,31,32,33,34, 35		
Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo	Desempeño en el puesto.			

### 2.3. Población y muestra

Carrasco (2006) resaltó que es el conjunto de toda la síntesis (unidades de estudios) que conciernen al ambiente universal donde se desarrolló y elaboró la labor de investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) señaló que es una parte de la población que subvenciona alcanzar la obtención de información la cual debe especificarse o determinarse anticipadamente con puntualización, el mismo

que es característico de la población. Por ello la población estuvo conformada por el personal asistencial que labora en el hospital de baja complejidad Vitarte, con una muestra de 81 personas a encuestar.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Instrumento de la recolección de datos**

Gómez (2006) manifestó que un sondeo radica en un grupo de interrogantes con relación a algunas variantes a determinar. Esencialmente considera interrogantes abiertas y herméticas. Por ello la lista de cotejo se utilizó para establecer el nivel de aplicación del grado de satisfacción laboral del personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se usó un cuestionario de 35 preguntas distribuidas en las cinco dimensiones reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo y compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo con el fin de identificar el nivel del grado de satisfacción laboral del personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte.

Por ello antes de realizar la encuesta se gestionó la autorización en el hospital de baja complejidad Vitarte 2017, contando ya con la autorización, la recolección de los datos se realizó con visitas periódicas a la institución hasta completar los datos. Se tomó en cuenta la confidencialidad respectiva durante la investigación y en la presentación de los resultados.

### **Ficha técnica de satisfacción laboral**

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el grado de satisfacción laboral del personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte, 2017

Autor: Robbins, 1998.

Año: 2017

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Establecer el grado de satisfacción laboral del personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte, 2017.

Muestra: 81 personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte, 2017.

Número de Ítem: 35 ítems

Aplicación: Directa

Tiempo de Administración: 20 minutos

Normas de aplicación: El personal asistencial marcará con un aspa (X) en cada ítem de acuerdo lo que considere el personal, evaluando respecto a lo observado.

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes:

Siempre (5)

Casi siempre (4)

A veces (3)

Casi nunca (2)

Nunca (1)

#### **Baremo:**

Regular = 53- 51.85%

Bueno = 16- 38.27%

Deficiente = 12- 9.88%

#### **Validación del Instrumento:**

Según autores del tema: Hernández y otros (2003) indicó la validez se refiere al grado en que el instrumento mide la variable realmente (p.118). Según Hernández *et al* (2010), la confiabilidad se refirió: "al grado en la aplicación del instrumento, repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados". (p. 242)

### Confiabilidad de Instrumentos:

**Variable:** Grado de Satisfacción Laboral

**Muestra Piloto:** 30 objetos de estudio **Variables:** 35 Ítems

**Procedimiento:** Se ha entrevistado en dos tiempos a los 30 objetos de estudio para poder obtener datos para validar preguntas, para así obtener el alfa de Cronbach y ver la fiabilidad de los datos.

**Alfa de Cronbach:** Grado de satisfacción laboral

Tabla 2:

*Resumen del procesamiento de los casos*

		N	Porcentaje
<b>Casos</b>	Válidos	81	100%
	Excluidos	0	0%
<b>Total</b>		<b>81</b>	<b>100%</b>

Tabla 3:

*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
773	35

El alfa de Cronbach nos ha salido con el valor de 0.773 que es un valor que nos garantiza la fiabilidad de 35 datos obtenidos para el variable grado de satisfacción laboral.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Terminada la recolección de datos se procedió el ingreso de los datos en el software IBM SPSS Statistics versión 23, donde se realizó la depuración de los datos; es decir, el control de calidad que se tuvo como criterio de

eliminación a los casos que presenten más del 10% de los ítems perdidos, luego se procedió a la preparación de los datos, para lo cual, se realizó la sumatoria de los valores obtenidos para cada ítem, se presenta por medio de tablas y figuras con el detalle respectivo, el cual permitió describir la variable y sus dimensiones planteadas.

## **2.6. Aspectos éticos**

Para la ejecución del estudio se solicitó una carta de presentación de la Universidad Cesar Vallejo dirigido a la institución, mediante el cual se consideró necesario presentarla para contar con la autorización del director de la institución e Informar a los sujetos de estudio, es decir el personal asistencial que labora en el hospital de baja complejidad de Vitarte, expresándole que la información es de carácter anónimo y confidencial y solo será utilizado para fines del estudio.



### **III. Resultados**

### 3.1 Análisis de la variable y dimensiones

#### 3.1.1 Variable: Grado de Satisfacción Laboral

Baremo de las variables

Tabla 4:

*Variable / Grado de Satisfacción Laboral*

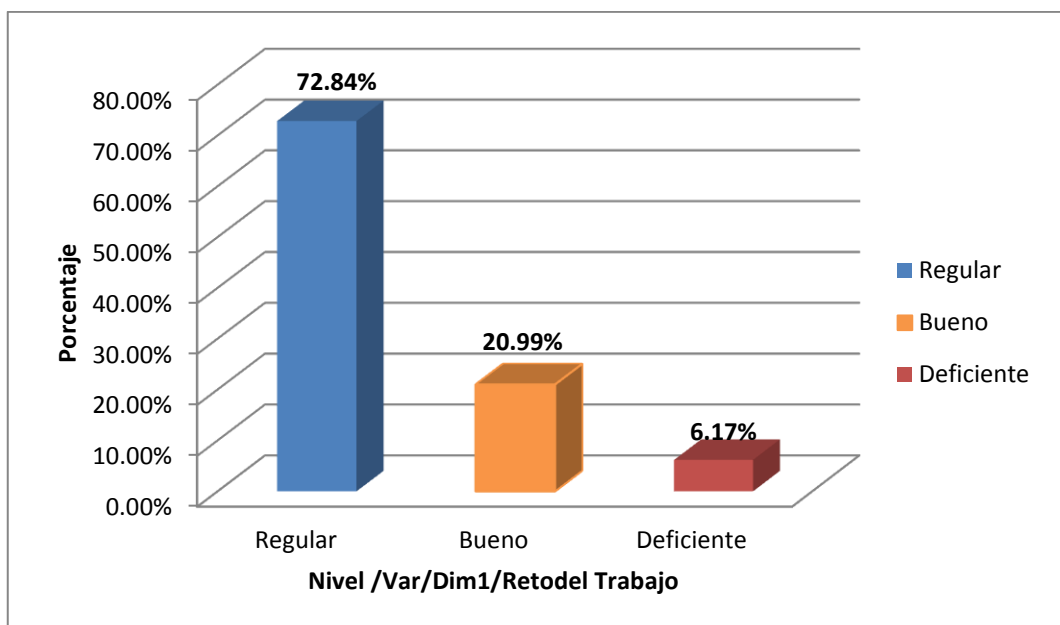
Niveles	Reto Trab.		Sist. Recom.		Cond. Fav.		Coleg. Apoyo		Compatibilidad	
Regular	59	72.84%	34	41.98%	24	29.63%	42	51.85%	53	51.85%
Bueno	17	20.99%	15	18.52%	49	60.49%	31	38.27%	16	38.27%
Deficiente	5	6.17%	32	39.51%	8	9.88%	8	9.88%	12	9.88%
Totales	81	100.00%	81	100.00%	81	100.00%	81	100.00%	81	100.00%

Ingresados los resultados de la encuesta a las 81 personas que trabajan como personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte 2017, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto del nivel de la variable grado de satisfacción laboral, que el mínimo regular es 29.63% y el máximo regular es 72.84%, el mínimo bueno es 20.99% y el máximo bueno es 60.49% y que el mínimo deficiente es el 6.17% y el máximo deficiente es 39.51%.

Tabla 5:

*Var / Dimensión 1 / Reto del Trabajo*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	Regular	59	72.84%
	Bueno	17	20.99%
	Deficiente	5	6.17%
	<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.00%</b>



*Figura 1. Reto del Trabajo*

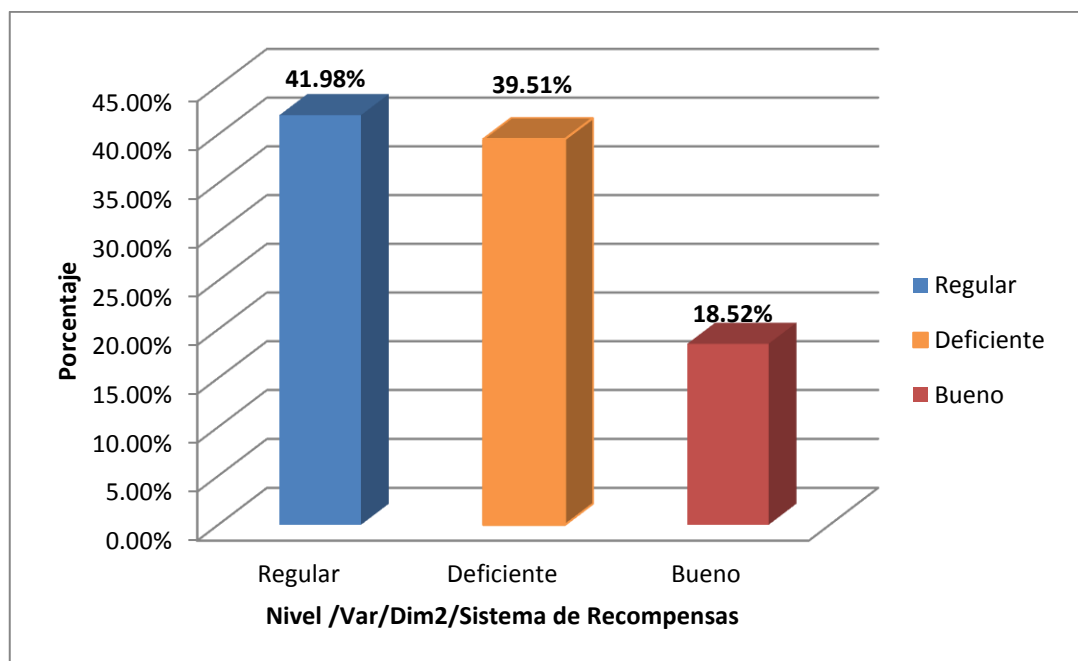
Ingresados los resultados de la encuesta a las 81 personas que trabajan como personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte, 2017, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto del nivel de reto del trabajo de la variable grado de satisfacción laboral, que el 72.84% es de un nivel regular, el 20.99% es de un nivel bueno y el 6.17% es de un nivel deficiente.

**Variable:** Grado de Satisfacción Laboral

Tabla 6:

*Var / Dimensión 2 / Sistema de Recompensas*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	Regular	34	41.98%
	Deficiente	32	39.51%
	Bueno	15	18.52%
	<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.00%</b>



*Figura 2. Sistemas de Recompensas*

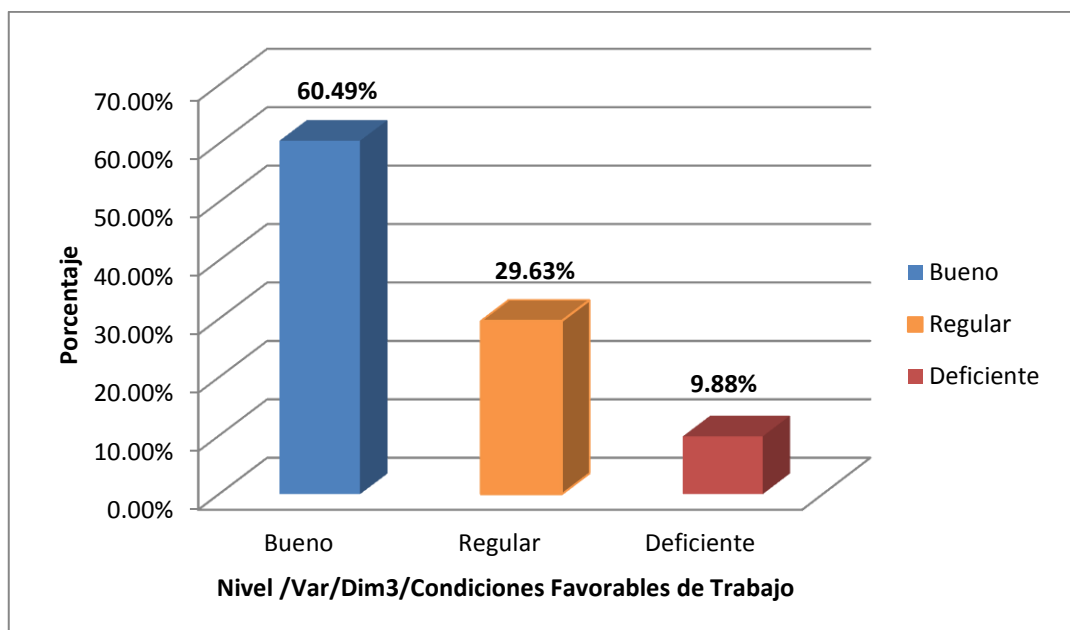
Ingresados los resultados de la encuesta a las 81 personas que trabajan como personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte, 2017, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto del nivel de sistema de recompensas justas de la variable grado de satisfacción laboral, que el 41.98% es de un nivel regular, el 39.51% es de un nivel deficiente y el 18.52% es de un nivel bueno.

**Variable:** Grado de Satisfacción Laboral

Tabla 7:

*Var / Dimensión 3 / Condiciones Favorables de Trabajo*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	Bueno	49	60.49%
	Regular	24	29.63%
	Deficiente	8	9.88%
<b>Total</b>		<b>81</b>	<b>100.00%</b>



*Figura 3. Condiciones Favorables de Trabajo*

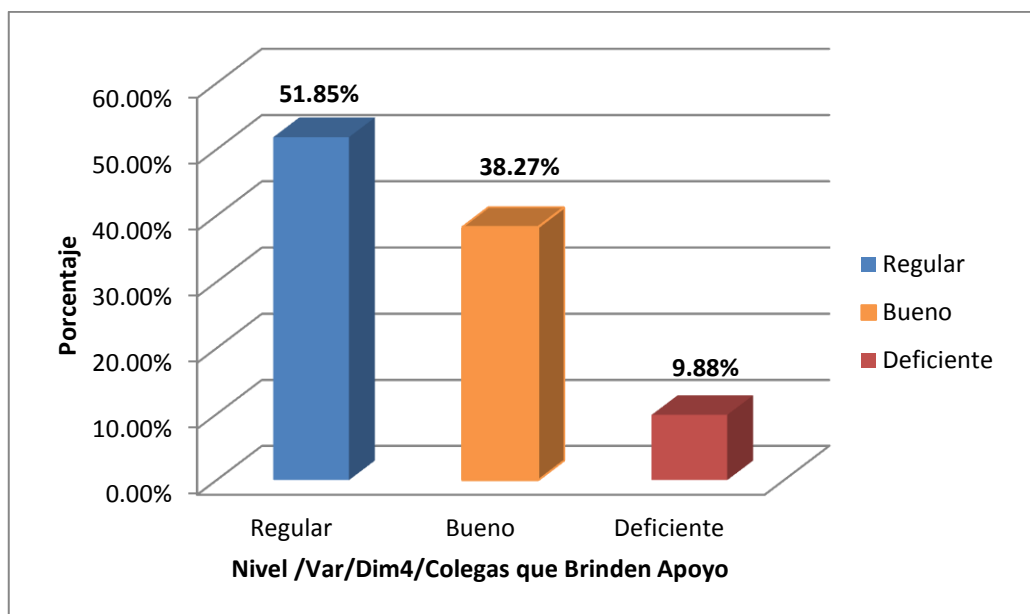
Ingresados los resultados de la encuesta a las 81 personas que trabajan como personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte 2017, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto del nivel de condiciones favorables de trabajo de la variable grado de satisfacción laboral, que el 60.49% es de un nivel bueno, el 29.63% es de un nivel regular y el 9.88% es de un nivel deficiente.

**Variable:** Grado de Satisfacción Laboral

Tabla 8:

*Var / Dimensión 4 / Colegas que Brinden Apoyo*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	Regular	42	51.85%
	Bueno	31	38.27%
	Deficiente	8	9.88%
<b>Total</b>		<b>81</b>	<b>100.00%</b>



*Figura 4. Colegas que Brinden Apoyo*

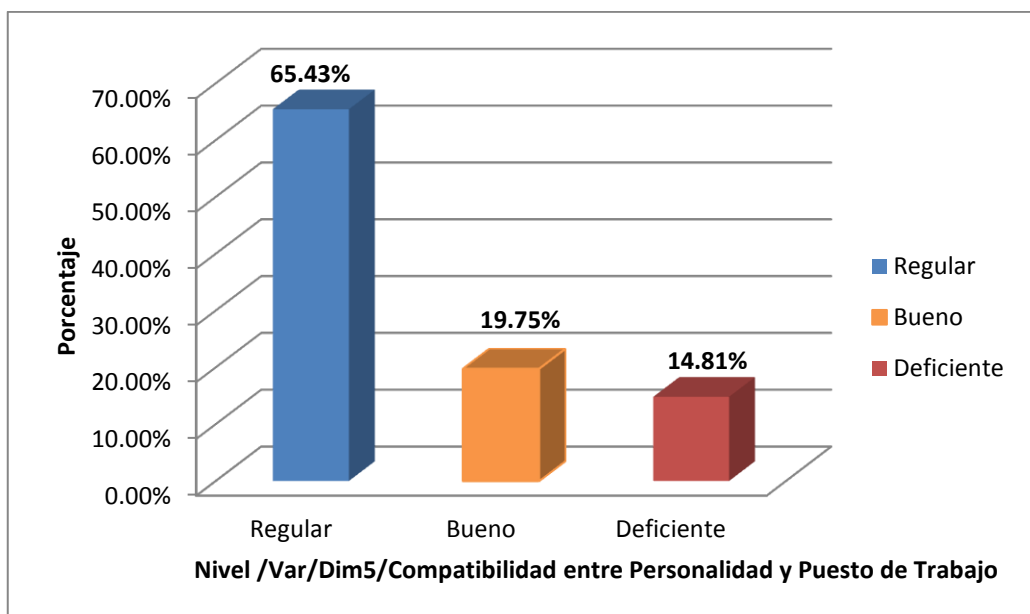
Ingresados los resultados de la encuesta a las 81 personas que trabajan como personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte 2017, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto del nivel de colegas que brinden apoyo de la variable grado de satisfacción laboral, que el 51.85% es de un nivel regular, el 27% es de un nivel bueno y el 9.88% es de un nivel deficiente.

**Variable:** Grado de Satisfacción Laboral

Tabla 9:

*Var / Dimensión 5 / Compatibilidad entre Personalidad y Puesto de Trabajo*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	Regular	53	65.43%
	Bueno	16	19.75%
	Deficiente	12	14.81%
<b>Total</b>		<b>81</b>	<b>100.00%</b>



*Figura 5. Compatibilidad entre Personalidad y Puesto de Trabajo*

Ingresados los resultados de la encuesta a las 81 personas que trabajan como personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte 2017, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto del nivel de compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo de la variable grado de satisfacción laboral, que el 65.43% es de un nivel regular, el 19.75% es de un nivel bueno y el 14.81% es de un nivel deficiente.

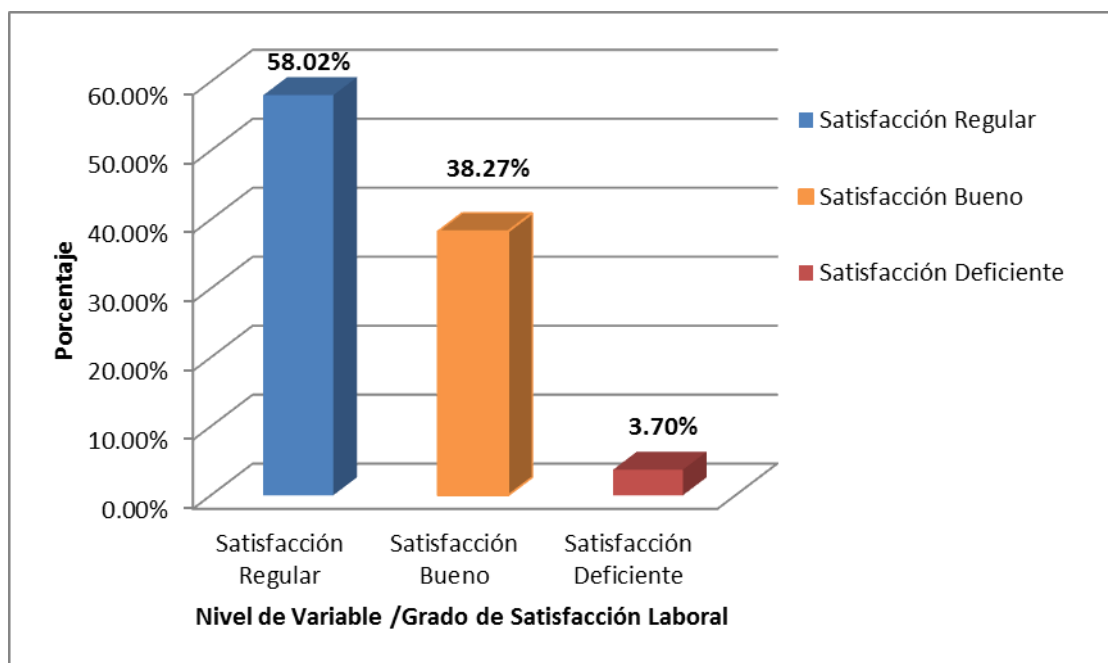
### 3.1.2 Análisis por variables

**Variable:** Grado de Satisfacción Laboral

Tabla 10:

*Variable / Grado de Satisfacción Laboral*

	Grado de	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	Satisfacción Regular	47	58.02%
	Satisfacción Bueno	31	38.27%
	Satisfacción Deficiente	3	3.70%
<b>Total</b>		<b>81</b>	<b>100.00%</b>



*Figura 6.* Grado de Satisfacción Laboral

Ingresados los resultados de la encuesta a las 81 personas que trabajan como personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte, 2017, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto la variable grado de satisfacción laboral, que el 58.02% es de un nivel regular, el 38.27% es de un nivel bueno y que el 3.70% es de un nivel deficiente.



## **IV. Discusión**

#### 4.1 Discusión de resultados

1. De acuerdo al objetivo general de conocer cuál es el grado de satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017. Se obtiene de la encuesta realizada que el Grado de Satisfacción Laboral es de nivel regular con un 58.02%. Esto concuerda con lo propuesto en la tesis de Campos (2015) donde llega a la conclusión que la mayor parte de las enfermeras asistenciales encuestadas en el Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte de forma global presentan un nivel de satisfacción laboral medio con tendencia a un nivel bajo de satisfacción laboral.
2. De acuerdo al primer objetivo específico sobre determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión Reto en el trabajo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017, apreciamos que los encuestados afirman que la calidad de la dimensión es de nivel regular con un 72.84%. Esto concuerda con lo propuesto en la tesis de Ríos (2013) donde señala como conclusión que el personal está satisfecho con los aspectos concernientes a su trabajo, principalmente el factor de identificación con la empresa lo cual indica que los empleados laboran comprometidos por obtener un beneficio mutuo, demostrando que existe una correlación positiva.
3. Sobre el segundo objetivo específico de como determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión Sistema de recompensas justas del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017, en la encuesta realizada se obtiene que la calidad de la dimensión es de nivel regular con un 41.98%. Este resultado coincide con lo formulado en la investigación de Torres (2015), quien manifiesta Las conclusiones a las que llegó entre otros fueron que las enfermeras de los hospitales públicos tiene un nivel de Satisfacción Laboral promedio bajo. Finalmente, se halló que existe una correlación inversamente proporcional moderada entre el nivel total de Satisfacción Laboral y el de Estrés Ocupacional.

4. En relación al tercer objetivo específico sobre determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión Condiciones favorables de trabajo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017, la encuesta realizada arroja que la calidad de la dimensión es de nivel bueno con un 60.49%. Este resultado se ajusta a las proposiciones realizadas por Zelada (2015), donde se concluyó que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.
5. Respecto al cuarto objetivo específico sobre determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión Colegas que brinden apoyo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017, los encuestados afirman que la calidad de esta dimensión es de nivel regular con un 51.85%. Esto concuerda con lo propuesto en la tesis de Cifuentes (2012) donde se concluye En general, los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. La insatisfacción laboral está determinada por los aspectos que tiene que ver con la relación interpersonal con los compañeros, la competencia profesional y la monotonía laboral. Con la presión del trabajo y la satisfacción por el trabajo también se obtuvieron puntajes bajos, en relación al género se obtuvo que las enfermeras presentan mayor insatisfacción que los hombre, en relación a la edad se evidencia que los enfermeros mayores o igual a los 37 años, se mostraron más insatisfechos, y los hombres evidencian insatisfacción con la relación interpersonal con sus jefes.
6. En cuanto al quinto objetivo específico sobre determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017, la encuesta evidencia que la calidad de esta dimensión es de

nivel regular con un 65.43%. Esto concuerda con lo propuesto en la tesis de Suarez (2012) en la cual explica sobre las situaciones que con mayor frecuencia generan estrés en el personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos del Principado de Asturias, son aquellas relacionadas con el ambiente psicológico, a menudo inherentes a la profesión, y también relacionadas con la sobrecarga laboral y condiciones en las que se desarrolla su trabajo; la profesión de enfermera se asocia significativamente con mayores niveles de estrés y su perfil es mujer joven, soltera, que trabaja en el hospital de Cabueñes, de poca experiencia en cuidados intensivos y con una situación laboral inestable (eventualidad, turnos irregulares); el personal de enfermería de la UCIs del principado de Asturias presentan niveles de satisfacción laboral relativamente altos. De igual forma aquellos aspectos valorados más positivamente son los relacionados con el reconocimiento laboral y la satisfacción manifestada en el trabajo. Por otra parte la monotonía laboral es uno de los aspectos que genera más insatisfacción entre nuestros profesionales; el desgaste por empatía se ha detectado en un pequeño porcentaje de los profesionales no siendo diferente a lo esperado según estimaciones poblacionales.

## **V. Conclusiones**

## 5.1 Conclusiones

- Primera: El presente trabajo de investigación demuestra que del estudio realizado acerca de cuan satisfecho se encuentra un trabajador asistencial que presta servicios al Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017, se encuentra en un nivel regular.
- Segunda: La satisfacción es un factor importante, por lo que cuando el personal no está motivado, tampoco está satisfecho, por ende el desempeño laboral puede verse afectado.
- Tercera: La satisfacción laboral es una variable muy estudiada en el comportamiento organizacional y un indicador principal para determinar el tipo de vida laboral, también podemos decir que es una condición fundamental del trabajador compuesta entre otros de determinantes como remuneración, colegas, jefes, ascensos y funciones propias.
- Cuarta: El grado de aceptación y conformidad que ha vivenciado el trabajador está influenciado por el desafío laboral que propone el área de trabajo, la jerarquía y los ascensos, los cuales son elementos de la organización
- Quinta: La experiencia profesional y las perspectivas en el trabajo de una persona son definitivamente propias de la satisfacción laboral.
- Sexta: La satisfacción laboral se entrelaza metódicamente al rendimiento de la empresa y los requerimientos de los trabajadores, traslado, absentismo, bienestar físico y sentimental, desarrollo y apreciación de la imparcialidad de los procedimientos de resarcimiento.

## **VI. Recomendaciones**

### **a. Recomendaciones**

- Primera: Se recomienda al Área de Recursos Humanos y la Administración del Hospital de Baja Complejidad Vitarte que debe tener presente la actitud y predisposición que tiene el personal asistencial frente a la formas de trabajo y el ambiente en el que laboran, ya que el propósito es atender de forma óptima a los pacientes, por ello el personal asistencial que este motivado estará satisfecho.
- Segunda: En relación a la satisfacción laboral, les corresponde analizar el ambiente físico, los materiales, herramientas que permita llevar a cabo la ejecución de sus labores diarias.
- Tercera: Realizar incentivos para el programa de recompensas y reconocimientos, a fin de motivar al personal mediante reconocimientos por su trabajo o una compensación económica, lo que los hará sentirse más satisfechos, identificados y comprometidos con la institución.
- Cuarta: Deberían promover las relaciones entre los compañeros, hacer partícipe en la propuesta y producción del plan de trabajo, del mismo modo la relación entre supervisores o jefes directos.



## **VII. Referencias**

## 7.1 Referencias Bibliográficas

- Ahmed, N., Khan, M., & Butt, F. (2012). *A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks*. Asian Social Science, 8(4), 259-267.
- Agut, S., y Carrero, V. (2007). *Contribuciones al Estudio de la motivación laboral: Enfoques teóricos desde la dimensión de autoexpresión del ser humano*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 23 (2), 203-225.
- Campos Huarez, Melani Antonia (2015). *“Satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte – 2013”*
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos, Lima. (p. 236).
- Cifuentes Rodríguez, Johana Enyd (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención – 2012*. [Tesis para optar el Grado de Magister en Enfermería]. Bogotá – Colombia. Universidad Nacional de Colombia. (p. 25-26).
- Contreras Contreras, Mary Luz (2013). *“Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013”* de Colombia
- Constitución Política del Perú (1993). *Título I - De La Persona y De La Sociedad, Capítulo II - De Los Derechos Sociales y Económicos*. Artículo 22°.
- Flores, J. (1992). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Frederick, H. (1959). *Motivación*.

- Fuentes Navarro, Silvia María (2012) *“Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”* estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba 2006 (p. 125).
- Hernández, V., Quintana, L., Mederos, R., Guedes, R. y García, B. (2009). *En la Revista Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio*.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2003). *Metodología de la Investigación*. (p.118).
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta edición (p.152-173-242).
- Judge, T. A., Hulin, C. L. y Dalal, R. S. (2012). *Job Satisfaction and Job Affect*. En S.W.J. Kozlowski (Ed.), *The Oxford Handbook of Organizational Psychology*. New York, NY: Oxford University Press.
- Organización Internacional del Trabajo, (2002), *Programa de Actividades Sectoriales. El diálogo social de los servicios de salud: instituciones, capacidad y eficacia*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Oscoco López, Alex Alfredo (2015). *“Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización”*.
- Quinceno Posada, Paola Andrea, (2014), *“Factores de motivación laboral y objetivos organizacionales”*<sup>7</sup>
- Pablos González, María Del Mar (2016). *“Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres”* de Argentina.
- Portilla Barreto, Rosa (2017). *“Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental”*.

- Robbins, S. (1998), *Comportamiento Organizacional*. México: Ediciones Pearson.
- Robbins, E. (2004), *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación. México. 04. (p. 78-80)
- Robbins, S. y Coulter, M. (1996) *“Administración”*. México, 1996. p.181, 197.
- Rico Belda, P. (2012). *Satisfacción laboral de los asalariados en España*. Revista de Métodos cuantitativos para la Economía y la Empresa, Diciembre, 137-158.
- Ríos Agustín, Fernanda Raquel (2013). *“satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango”* de Guatemala.
- Suarez Díaz, Silvia (2012). *“Estresores y satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos del principado de Asturias”* de España
- Torres Oré, Diana Patricia (2015). *“Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública”*
- Vega, R. (2012). *Clima Organizacional*. Un estudio Explicativo de los resultados obtenido en la Facultad de Cs. México: Economía y Sociales
- Zelada Rosales, Vanessa Pamela (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014* (Trabajo de Investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública) (p. 21)

## 7.2 Linkigrafías

- Briseño, C. (2005), *Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público*, *Rev. Electrónica de Medicina intensiva Art especial*

nº30.vol 5 nº 4, (online) abril 2005 49 (Consultado 20/10/2009); (p.1 a 6). Disponible: <http://remi.uninel.edu/2005/O5/REMI A030.htm>

Herrera, G., Manrique, F. (2008). *Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería*. Aquichan 2008; 8 (2): 243 - 256. Disponible en <http://aguichan.unisabana.edu.co/index.php/aguichan/article/viewArticle/150>

Julio, (2010), *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. [Citado 15 de setiembre 2013]. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

Sánchez, K. (2010). *Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de Salud de las Micro redes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010*. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Salud Pública con Mención en Planificación y Gestión en Salud]. Tarapoto – Perú. Universidad Nacional de San Martín Tarapoto. 2010. (p.10). Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ekGbXeKUT2gJ:tesis.unsm.edu.pe:8080/jspui/bitstream/123456789/101/1/KELLER%2520SANCHEZ%2520DAVILA.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Torres, O. (2007). *Investigación de Campo – Insatisfacción Laboral*. <http://www.monografias.com/trabajos14/insatisf-laboral/insatisf-laboral.shtml> (accesado en julio 2007)

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

### APÉNDICE A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** El grado de satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017

**Autor:** Bach. Mercedes Erika García Pérez

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES				
<b>Problema General:</b>  ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017?  <b>Problemas Específicos:</b>  1. ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en la dimensión Reto en el trabajo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017?  2. ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en la dimensión Sistema de recompensas justas del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017?	<b>Objetivo general:</b>  Establecer el grado de satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017?  <b>Objetivo específicos:</b>  1. Determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión Reto en el trabajo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017.  2. Determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión Sistema de recompensas justas del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017.  3. Determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión Condiciones favorables de trabajo del personal asistencial del Hospital	<b>Variable: Grado de Satisfacción Laboral</b>				
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Rango</b>
		Reto del Trabajo	Placer por el trabajo	1,2,3,4,5,6,7	1. Nunca	Bueno
		Sistema de Recompensas justas	Satisfacción con el salario	8,9,10,11	2. Casi nunca	Regular
			Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos	12,13,14,15,16	3. A veces	Deficiente
		Condiciones favorables de trabajo	Ambiente de trabajo	17,18,19,20	4. Casi siempre	
		Colegas que brinden apoyo	Satisfacción con la supervisión	21,22,23,24,25,26, 27, 28	5. Siempre	
		Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo	Desempeño en el puesto	29,30,31,32,33, 34, 35		

<p>3. ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en la dimensión Condiciones favorables de trabajo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017?</p> <p>4. ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en la dimensión Colegas que brinden apoyo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017?</p> <p>5. ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en la dimensión Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017?</p>	<p>de Baja Complejidad Vitarte, 2017.</p> <p>4. Determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión Colegas que brinden apoyo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017.</p> <p>5. Determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017.</p>					
--	---	--	--	--	--	--



## Anexo 2: Matriz de Operacionalización

**Título: El grado de satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Grado de satisfacción laboral.</b>	<b>Reto del Trabajo</b>	Placer por el trabajo	1,2,3,4,5,6,7
	<b>Sistema de Recompensas justas</b>	Satisfacción con el salario	8,9,10,11
		Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos	12,13,14,15,16
	<b>Condiciones favorables de trabajo</b>	Ambiente de trabajo	17,18,19,20
	<b>Colegas que brinden apoyo</b>	Satisfacción con la supervisión	21,22,23,24,25,26, 27, 28
	<b>Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo</b>	Desempeño en el puesto	29,30,31,32,33,34, 35

### Anexo 3: cuestionario sobre el grado de satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017

CARGO: ..... Edad: \_\_\_\_\_

Estimado participante, el presente cuestionario tiene por objetivo conocer aspectos relacionados al grado de satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte. La información que proporcione será válida y significativa, es estrictamente con fines de estudio y totalmente confidencial, se le agradece por su apoyo y colaboración.

Instrucciones: Lea las preguntas de forma minuciosa, y con la veracidad del caso marque con una aspa (x) un solo casillero la respuesta según sea su caso, por favor marcar todos los Ítems.

CODIGO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
CATEGORIA	S	Cs	Av	Cn	N
PUNTAJE	5	4	3	2	1

VARIABLE: GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL						
RETO DEL TRABAJO			CATEGORIA			
	ITEMS	S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)
1	Tengo una actitud positiva hacia mí mismo/a.					
2	Estoy convencido de que tengo buenas cualidades.					
3	Consideras que sería de vital importancia para nuestro crecimiento personal ponernos a examinar lo que nos desagrada de la gente.					
4	Creer que mejoraría nuestra actitud personal sacándonos las malas energías que tenemos en nosotros.					
5	Me siento a gusto y disfruto del trabajo que realizo en mi centro de labores.					
6	Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente.					
7	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.					
SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS			CATEGORIA			
	ITEMS	S	CS	AV	CN	N
8	Participas en el diseño del puesto de trabajo.					
9	Participas en la elaboración de los planes de trabajo.					
10	Asumes la delegación de responsabilidades.					
11	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					

12	Tengo suficiente oportunidad que me permita el desarrollo de mis habilidades para mi crecimiento personal.					
13	Con que frecuencia he recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo.					
14	En mi trabajo he sido promovido por mis logros obtenidos.					
15	Sientes que tienes oportunidad de demostrar tus habilidades profesionales para obtener un ascenso.					
16	Recibes críticas por hacer mal un trabajo.					
<b>CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO</b>		<b>CATEGORIA</b>				
	<b>ITEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
17	El ambiente físico en mi trabajo es el apropiado para ejercer mis labores diarias.					
18	En mi trabajo cuento con mobiliarios y equipos para realizar mis actividades de forma segura.					
19	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
20	En mi trabajo hay un ambiente de escasa colaboración y comprensión entre mis compañeros.					
<b>COLEGAS QUE BRINDEN APOYO</b>		<b>CATEGORIA</b>				
	<b>ITEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
21	Con que frecuencia es evaluado el rendimiento laboral en la institución.					
22	Mis supervisores me permiten llevar un dialogo horizontal y me escuchan.					
23	Siento que mis supervisores son pocos competentes en la labor que realizan.					
24	La forma en que mi jefe inmediato evalúa mi desempeño es objetiva.					
25	Se me informa de manera oportuna y adecuada los resultados obtenidos de la evaluación de mi desempeño laboral.					
26	Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato.					
27	Aceptas de buena manera los resultados de la evaluación.					
28	Los directivos y jefe demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones.					
<b>COMPATIBILIDAD ENTRE PERSONALIDAD Y PUESTO DE TRABAJO</b>		<b>CATEGORIA</b>				
	<b>ITEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
29	Con que frecuencia es evaluado el rendimiento laboral en la institución.					
30	Desarrollas estímulos por los resultados obtenidos.					
31	Me siento feliz porque mi trabajo me permite lograr mi desarrollo profesional.					
32	Mi trabajo me permite alcanzar mis expectativas personales y ser más humano.					
33	Mi trabajo es agradecido por los pacientes.					
34	Consideras que las funciones que realizas, están acorde con tus aptitudes.					
35	Te sientes identificada en el puesto de trabajo asignado.					

## Anexo 4: Validación de expertos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Reto del Trabajo</b>							
1	Tengo una actitud positiva hacia mí mismo/a.	✓		✓		✓		
2	Estoy convencido de que tengo buenas cualidades.	✓		✓		✓		
3	Consideras que sería de vital importancia para nuestro crecimiento personal ponernos a examinar lo que nos desagrada de la gente.	✓		✓		✓		
4	Creer que mejoraría nuestra actitud personal sacándonos las malas energías que tenemos en nosotros.	✓		✓		✓		
5	Me siento a gusto y disfruto del trabajo que realizo en mi centro de labores.	✓		✓		✓		
6	Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente.	✓		✓		✓		
7	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Sistema de Recompensas justas</b>							
8	Participas en el diseño del puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
9	Participas en la elaboración de los planes de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Asumes la delegación de responsabilidades.	✓		✓		✓		
11	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
12	Tengo suficiente oportunidad que me permita el desarrollo de	✓		✓		✓		

	mis habilidades para mi crecimiento personal.						
13	Con que frecuencia he recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo.	✓		✓		✓	
14	En mi trabajo he sido promovido por mis logros obtenidos.	✓		✓		✓	
15	Sientes que tienes oportunidad de demostrar tus habilidades profesionales para obtener un ascenso.	✓		✓		✓	
16	Recibes críticas por hacer mal un trabajo.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: Condiciones favorables de trabajo</b>						
17	El ambiente físico en mi trabajo es el apropiado para ejercer mis labores diarias.	✓		✓		✓	
18	En mi trabajo cuento con mobiliarios y equipos para realizar mis actividades de forma segura.	✓		✓		✓	
19	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	✓		✓		✓	
20	En mi trabajo hay un ambiente de escasa colaboración y comprensión entre mis compañeros.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: Colegas que brinden apoyo</b>						
21	Con que frecuencia es evaluado el rendimiento laboral en la institución.	✓		✓		✓	
22	Mis supervisores me permiten llevar un dialogo horizontal y me escuchan.	✓		✓		✓	
23	Siento que mis supervisores son pocos competentes en la labor que realizan.	✓		✓		✓	
24	La forma en que mi jefe inmediato evalúa mi desempeño es objetiva.	✓		✓		✓	
25	Se me informa de manera oportuna y adecuada los resultados obtenidos de la evaluación de mi desempeño laboral.	✓		✓		✓	
26	Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato.	✓		✓		✓	

27	Acceptas de buena manera los resultados de la evaluación.	✓		✓		✓		
28	Los directivos y jefe demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo</b>							
29	Con que frecuencia es evaluado el rendimiento laboral en la institución.	✓		✓		✓		
30	Desarrollas estímulos por los resultados obtenidos.	✓		✓		✓		
31	Me siento feliz porque mi trabajo me permite lograr mi desarrollo profesional.	✓		✓		✓		
32	Mi trabajo me permite alcanzar mis expectativas personales y ser más humano.	✓		✓		✓		
33	Mi trabajo es agradecido por los pacientes.	✓		✓		✓		
34	Consideras que las funciones que realizas, están acorde con tus aptitudes.	✓		✓		✓		
35	Te sientes identificada en el puesto de trabajo asignado.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ☒ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: Dra. Carolina Velezuela Moncada DNI: 06926623

Especialidad del validador: Neofotologa

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

09 de 08 del 2017

  
Firma del Experto Informante.  
Dra. Carolina Velezuela H.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Reto del Trabajo</b>							
1	Tengo una actitud positiva hacia mí mismo/a.	/		/		/		
2	Estoy convencido de que tengo buenas cualidades.	/		/		/		
3	Consideras que sería de vital importancia para nuestro crecimiento personal ponernos a examinar lo que nos desagrada de la gente.	/		/		/		
4	Crees que mejoraría nuestra actitud personal sacándonos las malas energías que tenemos en nosotros.	/		/		/		
5	Me siento a gusto y disfruto del trabajo que realizo en mi centro de labores.	/		/		/		
6	Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente.	/		/		/		
7	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: Sistema de Recompensas justas</b>							
8	Participas en el diseño del puesto de trabajo.	/		/		/		
9	Participas en la elaboración de los planes de trabajo.	/		/		/		
10	Asumes la delegación de responsabilidades.	/		/		/		
11	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	/		/		/		
12	Tengo suficiente oportunidad que me permita el desarrollo de	/		/		/		

	mis habilidades para mi crecimiento personal.	/		/		/		
13	Con que frecuencia he recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo.	/		/		/		
14	En mi trabajo he sido promovido por mis logros obtenidos.	/		/		/		
15	Sientes que tienes oportunidad de demostrar tus habilidades profesionales para obtener un ascenso.	/		/		/		
16	Recibes críticas por hacer mal un trabajo.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: Condiciones favorables de trabajo</b>							
17	El ambiente físico en mi trabajo es el apropiado para ejercer mis labores diarias.	/		/		/		
18	En mi trabajo cuento con mobiliarios y equipos para realizar mis actividades de forma segura.	/		/		/		
19	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	/		/		/		
20	En mi trabajo hay un ambiente de escasa colaboración y comprensión entre mis compañeros.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: Colegas que brinden apoyo</b>					/		
21	Con que frecuencia es evaluado el rendimiento laboral en la institución.	/		/		/		
22	Mis supervisores me permiten llevar un dialogo horizontal y me escuchan.	/		/		/		
23	Siento que mis supervisores son pocos competentes en la labor que realizan.	/		/		/		
24	La forma en que mi jefe inmediato evalúa mi desempeño es objetiva.	/		/		/		
26	Se me informa de manera oportuna y adecuada los resultados obtenidos de la evaluación de mi desempeño laboral.	/		/		/		
26	Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato.	/		/		/		







**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL.**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Reto del Trabajo</b>							
1	Tengo una actitud positiva hacia mi mismo/a.	✓		✓		✓		
2	Estoy convencido de que tengo buenas cualidades.	✓		✓		✓		
3	Consideras que sería de vital importancia para nuestro crecimiento personal ponemos a examinar lo que nos desagrada de la gente.	✓		✓		✓		
4	Creer que mejoraría nuestra actitud personal sacándonos las malas energías que tenemos en nosotros.	✓		✓		✓		
5	Me siento a gusto y disfruto del trabajo que realizo en mi centro de labores.	✓		✓		✓		
6	Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente.	✓		✓		✓		
7	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Sistema de Recompensas justas</b>	✓		✓		✓		
8	Participas en el diseño del puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
9	Participas en la elaboración de los planes de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Asumes la delegación de responsabilidades.	✓		✓		✓		
11	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
12	Tengo suficiente oportunidad que me permita el desarrollo de	✓		✓		✓		

	mis habilidades para mi crecimiento personal.	✓		✓		✓		
13	Con que frecuencia he recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo.	✓		✓				
14	En mi trabajo he sido promovido por mis logros obtenidos.	✓		✓		✓		
15	Sientes que tienes oportunidad de demostrar tus habilidades profesionales para obtener un ascenso.	✓		✓		✓		
16	Recibes críticas por hacer mal un trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Condiciones favorables de trabajo</b>	✓						
17	El ambiente físico en mi trabajo es el apropiado para ejercer mis labores diarias.	✓		✓		✓		
18	En mi trabajo cuento con mobiliarios y equipos para realizar mis actividades de forma segura.	✓		✓		✓		
19	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	✓		✓		✓		
20	En mi trabajo hay un ambiente de escasa colaboración y comprensión entre mis compañeros.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Colegas que brinden apoyo</b>							
21	Con que frecuencia es evaluado el rendimiento laboral en la institución.	✓		✓		✓		
22	Mis supervisores me permiten llevar un dialogo horizontal y me escuchan.	✓		✓		✓		
23	Siento que mis supervisores son pocos competentes en la labor que realizan.	✓		✓		✓		
24	La forma en que mi jefe inmediato evalúa mi desempeño es objetiva.	✓		✓		✓		
25	Se me informa de manera oportuna y adecuada los resultados obtenidos de la evaluación de mi desempeño laboral.	✓		✓		✓		
26	Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato.	✓		✓		✓		

27	Aceptas de buena manera los resultados de la evaluación.	✓		✓		✓		
28	Los directivos y jefe demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo</b>							
29	Con que frecuencia es evaluado el rendimiento laboral en la institución.	✓		✓		✓		
30	Desarrollas estímulos por los resultados obtenidos.	✓		✓		✓		
31	Me siento feliz porque mi trabajo me permite lograr mi desarrollo profesional.	✓		✓		✓		
32	Mi trabajo me permite alcanzar mis expectativas personales y ser más humano.	✓		✓		✓		
33	Mi trabajo es agradecido por los pacientes.	✓		✓		✓		
34	Consideras que las funciones que realizas, están acorde con tus aptitudes.	✓		✓		✓		
35	Te sientes identificada en el puesto de trabajo asignado.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO PRESENTA CONSISTENCIA Y PERTINENCIA Y ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [☒]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: AYBAR HUAMANI JUSTINIANO DNI: 08822479

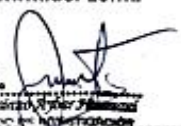

Especialidad del validador: MGTO DOLOBO EN INVESTIGACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

19 de 08 del 2017

  
  
 Mtro. Justiniano Aybar Huamani  
 Investigador

Firma del Experto Informante.

### Anexo 5: Base de Datos

N º	Reto del trabajo							Sistema de Recompensas justas								Condiciones favorables de trabajo				Colegas que brinden apoyo								Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo							TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34		35
1	4	4	3	3	3	3	3	1	1	3	2	4	3	1	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	111
2	5	5	3	3	3	3	4	1	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	5	4	5	3	3	4	3	120
3	5	5	4	3	3	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	115
4	5	5	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	124
5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	127
6	5	4	3	4	5	3	4	1	1	4	2	5	3	1	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	120
7	5	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	124
8	5	4	2	3	5	4	3	1	1	3	4	4	2	1	2	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	122
9	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	131
10	5	4	3	3	4	4	5	2	1	1	4	3	3	2	2	2	4	4	4	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	111
11	5	5	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	118
12	4	3	3	4	5	2	4	3	1	1	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	1	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	110
13	5	5	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	120
14	4	3	3	4	5	3	4	3	2	1	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	1	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	113	
15	5	4	1	3	4	3	4	2	1	1	4	4	2	1	1	3	4	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	5	4	4	105
16	5	4	2	3	4	4	3	1	1	3	4	3	2	1	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	4	4	107
17	4	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	114
18	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	133
19	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	3	4	4	3	1	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	128
20	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	1	3	4	5	3	1	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	118
21	5	5	3	2	4	4	5	3	3	5	3	4	2	1	2	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	121
22	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	1	2	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	2	4	4	107
23	5	5	3	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	5	3	3	5	4	3	4	3	2	4	4	126
24	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	124

25	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	132	
26	5	5	3	1	2	1	2	1	1	5	1	2	1	1	1	3	1	1	1	4	3	4	3	1	1	1	5	4	4	5	1	5	5	2	4	90	
27	5	5	5	5	4	5	4	1	1	5	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	109	
28	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	153	
29	5	5	4	5	4	2	4	1	1	3	4	2	4	4	2	1	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	108	
30	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	137		
31	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	1	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	134		
32	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	120	
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	117	
34	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	1	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	4	3	5	100	
35	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	118	
36	4	4	5	3	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	126	
37	5	4	3	4	5	3	3	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	135	
38	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	140
39	4	3	5	3	5	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4	130	
40	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	2	1	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	4	3	4	4	134	
41	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	140
42	5	5	5	5	5	1	5	2	3	5	1	4	1	5	5	5	2	2	2	4	3	2	4	2	1	4	3	2	3	2	4	4	4	4	1	115	
43	5	4	4	5	5	4	5	1	1	4	4	4	2	1	3	3	4	4	4	3	4	3	1	4	2	3	3	5	3	2	5	5	2	5	5	122	
44	5	4	4	1	4	5	4	2	2	2	2	4	3	1	2	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	2	4	2	4	4	113	
45	5	4	5	3	4	4	4	2	2	2	2	4	3	1	2	2	3	3	3	3	4	3	1	1	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	107	
46	4	5	1	4	4	5	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	118	
47	4	5	3	5	4	5	5	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	127	
48	4	4	1	5	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	5	4	4	2	3	4	4	4	115	
49	5	4	2	5	4	4	4	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	2	3	4	2	4	5	3	3	108	
50	5	4	4	5	4	3	5	2	1	3	3	4	1	1	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	112	
51	5	4	3	3	5	5	4	3	3	3	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	123	
52	5	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	121
53	4	4	3	3	5	5	5	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	109

54	4	5	4	3	4	4	5	2	2	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	113
55	4	5	5	4	3	3	5	2	2	3	3	3	2	1	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	118
56	4	5	1	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	115
57	5	5	4	3	3	4	4	1	1	3	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	120
58	5	4	4	3	3	4	5	1	1	3	4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	114
59	5	4	2	4	5	4	4	2	2	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	2	5	4	4	3	3	5	3	4	114
60	5	4	3	4	5	3	5	1	1	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	112
61	5	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	113
62	5	5	3	3	4	4	5	3	3	3	2	3	1	2	3	2	4	4	4	3	3	2	1	3	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	5	119
63	5	5	3	4	4	4	5	5	2	4	2	3	1	2	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	122
64	4	5	1	4	4	5	5	3	2	4	2	3	1	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	115
65	5	5	2	5	4	5	4	3	2	3	3	4	1	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	129
66	5	5	2	4	4	5	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	1	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	119
67	5	4	2	4	4	5	4	3	2	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	114
68	5	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	2	1	2	2	5	5	5	2	3	3	1	1	3	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	122
69	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	3	3	3	1	4	2	4	4	4	1	3	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	114
70	4	4	3	4	5	3	4	2	3	4	2	3	3	1	4	3	5	5	5	1	3	3	2	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	122
71	4	5	3	3	5	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	119
72	4	5	3	3	5	3	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	122
73	4	4	3	3	5	4	5	1	3	3	3	4	3	1	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	119
74	4	4	4	3	4	4	4	1	2	3	4	3	2	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	116
75	5	5	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	117
76	5	5	2	4	4	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	112
77	4	4	2	3	4	3	5	1	2	3	3	3	2	1	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	110
78	4	5	3	3	5	3	5	1	2	3	3	2	1	1	2	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	114
79	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	1	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	123
80	5	5	2	2	4	3	4	2	2	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	119
81	5	4	2	2	4	4	5	2	2	3	4	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	121

## **Anexo 6: Esquema del artículo científico**

### **1. TÍTULO**

El grado de satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017.

### **2. AUTOR (A, ES, AS)**

Mercedes Erika García Pérez

Email: mgarcia0777@hotmail.com

Universidad Cesar Vallejo

### **3. RESUMEN**

Esta investigación tuvo como objetivo analizar cómo influyen las dimensiones y determinantes (reto del trabajo, colegas que brinden apoyo y compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo) en la satisfacción de los trabajadores de salud del Hospital de Baja Complejidad Vitarte y su entorno laboral, de acuerdo al perfil o característica a la que pertenecen.

Se trata de un estudio de tipo descriptivo, realizado en el mes de agosto del 2017. Se utilizó para la recolección métodos cuantitativos (81 encuestas), como variable: el nivel de satisfacción laboral (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca), se agregó el perfil como cargo y edad en las encuestas realizadas para la obtención de mayor información. Para el análisis de datos cuantitativos se utilizó estadística descriptiva. La población estuvo constituida por 81 trabajadores de salud, del Hospital de Baja Complejidad de Vitarte. El nivel de satisfacción se analiza de acuerdo al perfil laboral y los determinantes seleccionados.

Los resultados de la encuesta a las 81 personas que trabajan como personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte, 2017, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto la variable grado de satisfacción laboral, que el 58.02% es de un nivel regular, el 38.27% es de un nivel bueno y que el 3.70% es de un nivel deficiente.

### **4. PALABRAS CLAVE**

Grado de satisfacción laboral, personal asistencial.



## 5. ABSTRACT

This research has a goal to analyze how the dimensions and determinants (work challenge, colleagues that provide support and compatibility between personality and job position) influence the workers health's success of the baja complejidad Vitarte hospital and its working environment, according to the profile or characteristic to which they belong.

This was a descriptive study, during August 2017. Quantitative methods (81 surveys) were used for the collection, as a variable: the level of job satisfaction (always, almost always, sometimes, almost never and never), the profile was added as charge, age to the surveys made to obtain more information. For the analysis of quantitative data, descriptive statistics were used. The population was constituted by 81 health workers of the baja complejidad de Vitarte hospital. The level of satisfaction is analyzed according to the job profile and the determinants selected.

The results of the survey to the 81 people who work as assistants of the baja complejidad de Vitarte hospital 2017, in the statistical software SPSS. We have, regarding the variable degree of job satisfaction, that 58.02% is of a regular level, 38.27% is of a good level and that 3.70% is of a deficient level.

## 6. KEYWORDS

Degree of job satisfaction, assistance personnel.

## 7. INTRODUCCIÓN

Los análisis realizados son de interés, ya que evidencia el punto de vista del trabajador hacia las exigencias laborales proporcionadas por la institución, determinada en periodos de satisfacción laboral. Esto faculta distinguir los espacios coyunturales y de progreso permisible en el incremento de las técnicas que acarreen la obtención de óptimos aprovechamientos monetarios y eficacia. De la misma forma, esta indagación consigue pasar a ser un manual referente a las transformaciones contempladas en investigaciones venideras.

Podemos decir que cuando no existe la satisfacción laboral del personal asistencial, pueden tener la idea “quiero que termine mi turno”, “no hay material suficiente por ello no se puede trabajar”, “no hay incentivos”, “no hay

reconocimiento por el trabajo realizado”, “el salario no es acorde a mis labores”, “la infraestructura y el mobiliario no es el adecuado para una óptima atención”.

A raíz de lo indicado surge consecuentemente la interrogante a analizar.

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial?

Entre otras interrogantes.

Asimismo se resalta la relevancia de los valores de los empleados, demandas, perspectivas, apreciaciones y prudencias, describiendo con sus diferentes pruebas a que estas variaciones están ajustadas en la comprobación del nivel de satisfacción laboral.

Para así lograr entender las cualidades frente a la labor del empleado es imperioso investigar los múltiples componentes de este, determinando ocho componentes laborales y habilidades apropiadas como: las funciones personales, salario y beneficios, el ambiente físico, los aumentos, las normas de la organización, las interacciones con los superiores y las relaciones con los colegas, y los sindicatos.

## **8. METODOLOGÍA**

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se usó un cuestionario de 35 preguntas distribuidas en las cinco dimensiones reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo y compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo con el fin de identificar el nivel del grado de satisfacción laboral del personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte.

Por ello antes de realizar la encuesta se gestionó la autorización en el Hospital de Baja Complejidad de Vitarte, 2017, contando ya con la autorización, la recolección de los datos se realizó con visitas periódicas a la institución hasta completar los datos. Se tomó en cuenta a confidencialidad respectiva durante la investigación y en la presentación de los resultados.

## **9. RESULTADOS**

Los resultados obtenidos de la encuesta a las 81 personas que trabajan como personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte, 2017, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto del nivel de la variable grado de satisfacción laboral, que el mínimo regular es 29.63% y el máximo regular es 72.84%, el mínimo

bueno es 20.99% y el máximo bueno es 60.49% y que el mínimo deficiente es el 6.17% y el máximo deficiente es 39.51%. Asimismo tenemos, respecto del nivel de reto del trabajo de la variable grado de satisfacción laboral, que el 72.84% es de un nivel regular, el 20.99% es de un nivel bueno y el 6.17% es de un nivel deficiente. Por otro lado también tenemos, respecto del nivel de sistema de recompensas justas de la variable grado de satisfacción laboral, que el 41.98% es de un nivel regular, el 39.51% es de un nivel deficiente y el 18.52% es de un nivel bueno. También obtenemos, con respecto del nivel de condiciones favorables de trabajo de la variable grado de satisfacción laboral, que el 60.49% es de un nivel bueno, el 29.63% es de un nivel regular y el 9.88% es de un nivel deficiente. También se considera el resultado obtenido, respecto al del nivel de colegas que brinden apoyo de la variable grado de satisfacción laboral, que el 51.85% es de un nivel regular, el 27% es de un nivel bueno y el 9.88% es de un nivel deficiente. Asimismo tenemos el resultado, respecto del nivel de compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo de la variable grado de Satisfacción Laboral, que el 65.43% es de un Nivel Regular, el 19.75% es de un Nivel Bueno y el 14.81% es de un Nivel Deficiente. Finalmente contamos con el resultado, respecto la Variable Grado de Satisfacción Laboral, que el 58.02% es de un Nivel Regular, el 38.27% es de un Nivel Bueno y que el 3.70% es de un Nivel Deficiente.

## **10. DISCUSIÓN**

De acuerdo al objetivo general de conocer cuál es el grado de satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017. Se obtiene de la encuesta realizada que el Grado de Satisfacción Laboral es de nivel regular con un 58.02%. Esto concuerda con lo propuesto en la tesis de Campos (2015) donde llega a la conclusión que la mayor parte de las enfermeras asistenciales encuestadas en el Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte de forma global presentan un nivel de satisfacción laboral medio con tendencia a un nivel bajo de satisfacción laboral.

De acuerdo al primer objetivo específico sobre determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión Reto en el trabajo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017, apreciamos que los encuestados afirman que la calidad de la dimensión es de nivel regular con un 72.84%. Esto concuerda con lo

propuesto en la tesis de Ríos (2013) donde señala como conclusión que el personal está satisfecho con los aspectos concernientes a su trabajo, principalmente el factor de identificación con la empresa lo cual indica que los empleados laboran comprometidos por obtener un beneficio mutuo, demostrando que existe una correlación positiva.

Sobre el segundo objetivo específico de como determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión Sistema de recompensas justas del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017, en la encuesta realizada se obtiene que la calidad de la dimensión es de nivel regular con un 41.98%. Este resultado coincide con lo formulado en la investigación de Torres (2015), quien manifiesta Las conclusiones a las que llegó entre otros fueron que las enfermeras de los hospitales públicos tiene un nivel de Satisfacción Laboral promedio bajo. Finalmente, se halló que existe una correlación inversamente proporcional moderada entre el nivel total de Satisfacción Laboral y el de Estrés Ocupacional.

En relación al tercer objetivo específico sobre determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión Condiciones favorables de trabajo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017, la encuesta realizada arroja que la calidad de la dimensión es de nivel bueno con un 60.49%. Este resultado se ajusta a las proposiciones realizadas por Zelada (2015), donde se concluyo que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

Respecto al cuarto objetivo específico sobre determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión Colegas que brinden apoyo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017, los encuestados afirman que la calidad de esta dimensión es de nivel regular con un 51.85%. Esto concuerda con lo propuesto en la tesis de Cifuentes (2012) donde se concluye En general, los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. La insatisfacción laboral está determinada por los aspectos que tiene que ver con la relación interpersonal con los compañeros, la competencia profesional y la monotonía laboral. Con la presión del trabajo y la

satisfacción por el trabajo también se obtuvieron puntajes bajos, en relación al género se obtuvo que las enfermeras presentan mayor insatisfacción que los hombres, en relación a la edad se evidencia que los enfermeros mayores o igual a los 37 años, se mostraron más insatisfechos, y los hombres evidencian insatisfacción con la relación interpersonal con sus jefes.

En cuanto al quinto objetivo específico sobre determinar el grado de satisfacción laboral en la dimensión Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo del personal asistencial del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2017, la encuesta evidencia que la calidad de esta dimensión es de nivel regular con un 65.43%. Esto concuerda con lo propuesto en la tesis de Suarez (2012) en la cual explica sobre las situaciones que con mayor frecuencia generan estrés en el personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos del Principado de Asturias, son aquellas relacionadas con el ambiente psicológico, a menudo inherentes a la profesión, y también relacionadas con la sobrecarga laboral y condiciones en las que se desarrolla su trabajo; la profesión de enfermera se asocia significativamente con mayores niveles de estrés y su perfil es mujer joven, soltera, que trabaja en el hospital de Cabueñes, de poca experiencia en cuidados intensivos y con una situación laboral inestable (eventualidad, turnos irregulares); el personal de enfermería de la UCIs del principado de Asturias presentan niveles de satisfacción laboral relativamente altos. De igual forma aquellos aspectos valorados más positivamente son los relacionados con el reconocimiento laboral y la satisfacción manifestada en el trabajo. Por otra parte la monotonía laboral es uno de los aspectos que genera más insatisfacción entre nuestros profesionales; el desgaste por empatía se ha detectado en un pequeño porcentaje de los profesionales no siendo diferente a lo esperado según estimaciones poblacionales.

## **11. CONCLUSIONES**

El presente trabajo de investigación demuestra que del estudio realizado acerca de cuan satisfecho se encuentra un trabajador asistencial que presta servicios al Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017, se encuentra en un nivel regular.

La satisfacción es un factor importante, por lo que cuando el personal no está motivado, tampoco está satisfecho, por ende el desempeño laboral puede verse afectado.

La satisfacción laboral es una variable muy estudiada en el comportamiento organizacional y un indicador principal para determinar el tipo de vida laboral, también podemos decir que es una condición fundamental del trabajador compuesta entre otros de determinantes como remuneración, colegas, jefes, ascensos y funciones propias.

El grado de aceptación y conformidad que ha vivenciado el trabajador está influenciado por el desafío laboral que propone el área de trabajo, la jerarquía y los ascensos, los cuales son elementos de la organización

La experiencia profesional y las perspectivas en el trabajo de una persona son definitivamente propias de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral se entrelaza metódicamente al rendimiento de la empresa y los requerimientos de los trabajadores, traslado, absentismo, bienestar físico y sentimental, desarrollo y apreciación de la imparcialidad de los procedimientos de resarcimiento.

## 12. REFERENCIAS

Ahmed, N., Khan, M., & Butt, F. (2012). *A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks*. Asian Social Science, 8(4), 259-267.

Agut, S., y Carrero, V. (2007). *Contribuciones al Estudio de la motivación laboral: Enfoques teóricos desde la dimensión de autoexpresión del ser humano*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 23 (2), 203-225.

Campos Huarez, Melani Antonia (2015). *“Satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte – 2013”*

Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos, Lima. (p. 236).

Cifuentes Rodríguez, Johana Enyd (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención – 2012*. [Tesis para optar el

Grado de Magister en Enfermería]. Bogotá – Colombia. Universidad Nacional de Colombia. (p. 25-26).

Contreras Contreras, Mary Luz (2013). *“Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013”* de Colombia

Constitución Política del Perú (1993). *Título I - De La Persona y De La Sociedad, Capítulo II - De Los Derechos Sociales y Económicos. Artículo 22°.*

Flores, J. (1992). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.

Frederick, H. (1959). *Motivación*.

Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba 2006 (p. 125).

Hernández, V., Quintana, L., Mederos, R., Guedes, R. y García, B. (2009). *En la Revista Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio.*

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2003). *Metodología de la Investigación*. (p.118).

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta edición (p.152-173-242).

Judge, T. A., Hulin, C. L. y Dalal, R. S. (2012). *Job Satisfaction and Job Affect*. En S.W.J. Kozlowski (Ed.), *The Oxford Handbook of Organizational Psychology*. New York, NY: Oxford University Press.

Organización Internacional del Trabajo, (2002), *Programa de Actividades Sectoriales. El diálogo social de los servicios de salud: instituciones, capacidad y eficacia*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Oscoco López, Alex Alfredo (2015). *“Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización”*.

Quinceno Posada, Paola Andrea, (2014), *"Factores de motivación laboral y objetivos organizacionales"*<sup>7</sup>

Pablos González, María Del Mar (2016). *“Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres”* de Argentina.

Portilla Barreto, Rosa (2017). *“Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental”*.

Robbins, S. (1998), *Comportamiento Organizacional*. México: Ediciones Pearson.

Robbins, E. (2004), *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación. México. 04. (p. 78-80)

Robbins, S. y Coulter, M. (1996) *“Administración”*. México, 1996. p.181, 197.

Rico Belda, P. (2012). *Satisfacción laboral de los asalariados en España*. Revista de Métodos cuantitativos para la Economía y la Empresa, Diciembre, 137-158.

Ríos Agustín, Fernanda Raquel (2013). *“satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango”* de Guatemala.

Suarez Díaz, Silvia (2012). *“Estresores y satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos del principado de Asturias”* de España

Torres Oré, Diana Patricia (2015). *“Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública”*

Vega, R. (2012). *Clima Organizacional*. Un estudio Explicativo de los resultados obtenido en la Facultad de Cs. México: Economía y Sociales

Zelada Rosales, Vanessa Pamela (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014* (Trabajo de Investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública) (p. 21)

## Linkigrafías

Briseño, C. (2005), *Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público*, Rev. Electrónica de Medicina intensiva Art especial nº30.vol 5 nº 4, (online) abril 2005 49 (Consultado 20/10/2009); (p.1 a 6). Disponible: <http://remi.uninel.edu/2005/O5/REMI A030.htm>



Herrera, G., Manrique, F. (2008). *Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería*. Aquichan 2008; 8 (2): 243 - 256. Disponible en <http://aguichan.unisabana.edu.co/index.php/aguichan/article/viewArticle/150>

Julio, (2010), *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. [Citado 15 de setiembre 2013]. Disponible en:

<http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

Sánchez, K. (2010). *Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de Salud de las Micro redes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010*. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Salud Pública con Mención en Planificación y Gestión en Salud]. Tarapoto – Perú. Universidad Nacional de San Martín Tarapoto. 2010. (p.10). Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ekGbXeKUT2gJ:tesis.unsm.edu.pe:8080/jspui/bitstream/123456789/101/1/KELLER%2520SANCHEZ%2520DAVILA.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Torres, O. (2007). *Investigación de Campo – Insatisfacción Laboral*. <http://www.monografias.com/trabajos14/insatisf-laboral/insatisf-laboral.shtml> (accesado en julio 2007)

### 13. RECONOCIMIENTOS

A mi asesora y a unas amigas incondicionales, quienes gracias a su ayuda, sus consejos, explicaciones detalladas y minuciosas día tras día, hizo posible la finalización de esta tesis.

**Anexo 7: Declaración Jurada****DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN****PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Mercedes Erika García Pérez, estudiante del Programa de Maestría de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI.10559887, con el artículo titulado

“El grado de satisfacción laboral del personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: Lima 20 de diciembre 2017

Nombres y apellidos: Mercedes Erika García Pérez

DNI : 10559887



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## *Escuela de Posgrado*

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

22 de Agosto de 2017

Carta P. 056 – 2017 EPG – UCV ATE

Señor(a)

**Dr. Pablo Samuel Córdova Ticse**  
**Director del Hospital Vitarte**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MERCEDES ERIKA GARCIA PÉREZ**, **identificado** con DNI N.º 10559887 y código de matrícula N.º 7000998952; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quién se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

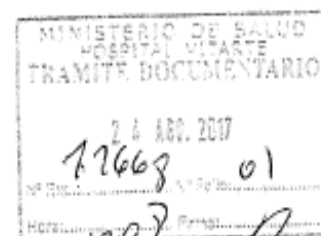
**"El grado de Satisfacción Laboral y Condición Laboral del Personal asistencial del Hospital De Baja Complejidad Vitarte - 2017 "**

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Mg. Pilar Clemente Castillo**  
Secretaria Académica – ATE  
Universidad César Vallejo



### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Dra. Carolina Valenzuela Moncada, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL DE BAJA COMPLEJIDAD VITARTE, 2017"** del estudiante **GARCÍA PEREZ MERCEDES ERIKA**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 13% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 12 de octubre del 2017



---

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

DNI: 06926623

Feedback Studio - Google Chrome  
<https://extantia.com/...>  
 feedback studio  
 tests  
 1 de 19

**Resumen de coincidencias**

**13 %**

Nº	Descripción	Porcentaje
1	Entregado a Universitat	4 %
2	Entregado a Universitat	3 %
3	Entregado a Universitat	2 %
4	Entregado a Universitat	1 %
5	Entregado a Universitat	<1 %
6	Entregado a Universitat	<1 %
7	Entregado a Universitat	<1 %
8	Entregado a Universitat	<1 %
9	Entregado a Universitat	<1 %
10	Entregado a Universitat	<1 %
11	Entregado a Universitat	<1 %
12	Entregado a Universitat	<1 %
13	Entregado a Universitat	<1 %

Página 1 de 52    Número de palabras: 10420



**El grado de satisfacción laboral del personal asistencial  
del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTORES:**

Bach. Mercedes Erka García Pérez

**ASESOR:**

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

**SECCIÓN:**

Ciencias Administrativas

*Carolina Valenzuela Moncada*  
 Dra. Carolina Valenzuela M.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

García Pérez Mercedes Erika

D.N.I. :

10559888

Domicilio :

Calle 30 M2 Q1 Lt. 22 Urb. San Antonio de C. - Curigaucho

Teléfono :

Fijo :

Móvil :

E-mail :

mgarcia1977@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☒ Tesis de Post Grado

☒ Maestría

Grado :

Mención :

☐ Doctorado

Maestra

Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es):

Br. Mercedes Erika García Pérez

Título de la tesis:

El grado de satisfacción laboral del personal asistencial del hospital de baja complejidad Ustarte, 2018

Año de publicación :

2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Ate, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

12-04-18



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **El grado de satisfacción laboral del personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORES:**

*Bn.*  
**Bach. Mercedes Erika García Pérez**

**ASESOR:**

**Dra. Carolina Valenzuela Moncada**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del talento humano**

**LIMA - PERÚ**

**2017**



*Dr. Freddy Ochoa Tajé*  
**Dr. Freddy Ochoa Tajé**  
METODOLOGÍA INVESTIG. C.  
04/04/2018

*1) No va revisión. Acta ni dictamen*  
*2) Levante correspondiente y empasar.*  
*Dr. Freddy Ochoa Tajé*  
**Dr. Freddy Ochoa Tajé**  
METODOLOGÍA INVESTIG. C.  
04/04/2018

*Vº Bº PARA EMBARCADO*